



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario  
de la UGEL 06 en el año, 2018

**Tesis para optar el grado académico de  
Maestro en Gestión Pública**

Autor:

Br. Jorge Antonio Rodríguez Quispe

Asesora:

Mg. María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez

Sección: Ciencias Empresariales

Línea de Investigación

Reforma y modernización del estado.

Lima – Perú.

2019



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): RODRIGUEZ QUISPE, JORGE ANTONIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UGEL 06 EN EL AÑO, 2018.**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 13:15 pm.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Ochoa Tataje Freddy Antonio

Firma:

**SECRETARIO:** Dra. Mendoza Retamozo Noemi

Firma:

**VOCAL:** Mg. Ancaya Martínez María del Carmen Emilla

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*APROBADO POR MAYORIA*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*ESTILO APA*

*REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS*



**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)

### **Dedicatoria**

A Dios, a quien dedico esta tesis de Maestría por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos,

A mis padres por darme la oportunidad de vivir y estar conmigo en cada paso que doy,

A mis hijos por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente, por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio y de mi vida.

## **Agradecimiento**

Expreso mi reconocimiento al Doctor César Acuña Peralta fundador y rector de la Universidad “Cesar Vallejo” – Trujillo, a los Doctores que contribuyeron en mi formación profesional en el desarrollo de los módulos, por todos los conocimientos que se me ha otorgado, de manera especial a la profesora Mg. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez mi asesora quien gracias a sus orientaciones y asesoramiento se pudo concretizar este trabajo de investigación, a la universidad quien me abrió las puertas hacia un nuevo mundo académico, a las nuevas oportunidades de vida laboral que tendré.



### **Declaratoria de Autoría**

Yo Jorge Antonio Rodríguez Quispe estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo identificado con DNI 16161117 con la tesis titulada "Las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción del Usuario de la UGEL06 en el año, 2018".

**DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:**

La tesis es elaboración propia

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude, plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Lima 15 de diciembre del 2018

  
.....  
Jorge Antonio Rodríguez Quispe  
DNI 16161117

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Me es grato poner a su disposición este trabajo de investigación cuyo título es: “Las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción del Usuario de la UGEL 06 en el año, 2018”.

Frente a las buenas prácticas de gestión, realizadas por la UGEL 06, que le permitieron dos premios a nivel nacional en los años 2017 y 2018, por la ONG “Ciudadanos al día”, surgió varias interrogantes, respecto a la satisfacción del usuario que fueron los supuestamente beneficiarios de estas buenas practicas, ¿Cómo percibe el usuario estas buenas practicas? ¿Realmente ha mejorado las condiciones del servicio a los usuarios? ¿Existen aspectos que aún se deben mejorar? ¿Se pueden usar estas buenas prácticas en otros casos de atención al usuario?. Ante estas interrogantes se planteó la siguiente Hipótesis: Las buenas prácticas de gestión, influyeron de manera positiva en la satisfacción del usuario de la UGEL 06, este trabajo concluyo en la comprobación de que efectivamente las buenas practicas si influyeron de manera positiva en los usuarios de la UGEL N° 06. Esperamos que este estudio repercuta en las demás Ugels de Lima metropolitana y porque no decirlo a nivel nacional generando además una actitud de cambio en bien del servicio que brindamos.

Mi compromiso como funcionario es responder a las exigencias y desafíos que nos ofrece la sociedad actual, a la formación de una sociedad justa, libre, humanista y democrática.

**El Autor**

## Índice

Página del Jurado (acta de sustentación)	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos Previos	17
1.2.1. Internacionales	17
1.2.2. Nacionales	20
1.3 Teorías relacionadas al tema	23
1.3.1 Primera variable	23
1.3.2. Segunda variable	31
1.4 Formulación del Problema	35
1.4.1. General.	35
1.4.2. Específicos	35
1.5 Justificación del estudio	36
1.5.1 Justificación teórica.	36
1.5.2. Justificación práctica	36
1.5.3. Justificación metodológica.	37
1.6 Hipótesis	37
1.6.1 General	37
1.6.2. Específicos	37
1.7 Objetivos	38
1.7.1 General	38
1.7.2 Específicos	38

<b>II</b>	<b>Método</b>	
2.1	Diseño de Investigación	41
2.2	Variables, operacionalización de variables	42
2.3	Población Muestra	44
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	45
2.5	Métodos de análisis de datos	46
2.6	Aspectos éticos	48
<b>III</b>	Resultados	49
<b>IV</b>	Discusión	75
<b>V</b>	Conclusiones	77
<b>VI</b>	Recomendaciones	80
<b>VII</b>	Referencias	81
<b>ANEXOS</b>		
	Anexo 1: Matriz de consistencia	87
	Anexo 2: Instrumentos	89
	Anexo 3: Ficha de validación de los instrumentos	97
	Anexo 4: Base de datos de la investigación	118
	Anexo 5: Autorización de la entidad donde se realiza la investigación	134
	Anexo 6: Artículo científico.	136
	Anexo 7: Declaración jurada de Art. Científico	148
	Anexo 8: Acta de aprobación de originalidad de tesis	149
	Anexo 9: Copia del Turnitin	150
	Anexo 10: Autorización de publicación de tesis en repositorio UCV	151
	Anexo 11: Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	152



## Indice de Tablas

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de la variable las buenas prácticas de gestión	42
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	44
<b>Tabla 3</b>	Distribución de docentes Usuarios según colegios del ámbito de la Ugel 06	44
<b>Tabla 4</b>	Confiabilidad del Instrumento de las buenas practicas	46
<b>Tabla 5</b>	Confiabilidad del Instrumento de satisfacción del usuario	46
<b>Tabla 6</b>	Prueba de Kolmogorov – smirnov – de las buenas prácticas	47
<b>Tabla 7</b>	Prueba de Kolmogorov – smirnov – de la satisfacción del usuario	47
<b>Tabla 8</b>	Niveles de los factores de Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018	50
<b>Tabla 9</b>	Niveles de Liderazgo de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018	51
<b>Tabla 10</b>	Niveles de Politica y estrategia de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018	52
<b>Tabla 11</b>	Niveles de Personas de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año	53
<b>Tabla 12</b>	Niveles de Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018	54
<b>Tabla 13</b>	Niveles de Procesos de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018	55
<b>Tabla 14</b>	Niveles de Satisfaccion de Usuario en la UGEL 06 en el año 2018	56
<b>Tabla 15</b>	Distribucion de datos con tendencia de normalidad y distribucion de media de la Gestion de Buenas Practicas	57
<b>Tabla 16</b>	Distribucion de datos con tendencia de normalidad y distribucion de media de la Satisfaccion de Usuario	59
<b>Tabla 17</b>	Prueba de homogeneidad de varianzas	62

<b>Tabla 18</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	63
<b>Tabla 19</b>	Nivel de significacion de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion del Usuario	64
<b>Tabla 20</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	64
<b>Tabla 21</b>	Nivel de significacion del Liderazgo de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario	65
<b>Tabla 22</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	66
<b>Tabla 23</b>	Nivel de significacion del Politicas Estrategicas de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion del Usuario	66
<b>Tabla 24</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	67
<b>Tabla 25</b>	Nivel de significacion del Personas de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario	68
<b>Tabla 26</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	69
<b>Tabla 27</b>	Nivel de significacion del Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario	69
<b>Tabla 28</b>	Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables	70
<b>Tabla 29</b>	Nivel de significacion del Procesos de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario	71

## Indice de Figuras

<b>Figura 1</b>	Niveles de los factores de Buenas Practicas de Gestion	50
<b>Figura 2</b>	Niveles de Liderazgo de Buenas Practicas de Gestion	51
<b>Figura 3</b>	Niveles de Politica y Estrategia de Buenas Practicas de Gestion	52
<b>Figura 4</b>	Niveles de Personas de Buenas Practicas de Gestion	53
<b>Figura 5</b>	Niveles de Alianzas y Recursos de Buenas Practicas de Gestion	54
<b>Figura 6</b>	Niveles de Procesos de Buenas Practicas de Gestion	55
<b>Figura 7</b>	Niveles de Satisfaccion de Usuario	56
<b>Figura 8</b>	Valor Observado de las Buenas Practicas	57
<b>Figura 9</b>	Valor Observado Normal sin Tendencia de las Buenas Practicas	58
<b>Figura 10</b>	Prob acum Observada Normal de las Buenas Practicas	58
<b>Figura 11</b>	Prob acum Observada Normal sin Tendencia de las buenas Prácticas de Gestión	59
<b>Figura 12</b>	Valor Observado Normal de Satisfacción del Usuario	60
<b>Figura 13</b>	Valor Observado Normal sin Tendencia de la Satisfacción del Usuario	60
<b>Figura 14</b>	Prob acum observada de la Satisfacción del usuario	61
<b>Figura 15</b>	Prob acum Normal sin Tendencia de la Satisfacción del Usuario	61

## Resumen

Las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018 es un indicador de calidad que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 06, a través del área de recursos humanos, como modelo de gestión administrativa, por lo cual esta investigación se ha propuesto como objetivo determinar la relación mediante un estudio ex post facto de las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios diseñados en la escala de Likert para medir las variables en una población de 100 docentes de distintos niveles y de diferentes instituciones del ámbito de la Ugel 06 en el año 2018. Se pudo contrastar mediante la hipótesis que existe relación significativa entre las dos variables.

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios diseñados en la escala de Likert para medir las variables en una población de 100 docentes de distintos niveles y de diferentes instituciones educativas del ámbito de la Ugel 06.

Según estos resultados se diseñó un plan de mejora basado en las buenas prácticas de gestión que redunde en la satisfacción del usuario del ámbito de la Ugel 06, se concluye, en relación al nivel de satisfacción del usuario, los resultados demostraron que el 87% presentan un buen nivel de satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018; mientras que el 10% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de recursos humanos.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Gestión, Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario

## Abstract

Good management practices in user satisfaction of the Ugel 06 in 2018 is an indicator of quality provided by the Ugel 06 Local Educational Management Unit, through the human resources area, as administrative management model, which is why this research the objective has been proposed to determine the relationship through an ex post facto study of good management practices and user satisfaction. The instruments used were two questionnaires designed on the Likert scale to measure the variables in a population of 100 teachers of different levels and from different institutions within the scope of Ugel 06 in the year 2018. It could be contrasted through the hypothesis that there is a significant relationship between the two variables.

The instruments used were two questionnaires designed on the Likert scale to measure the variables in a population of 100 teachers of different levels and from different educational institutions in the Ugel area.

According to these results, an improvement plan was designed based on good management practices that result in user satisfaction within the scope of Ugel 06, it is concluded, in relation to the level of user satisfaction, the results showed that 87% present a good level of user satisfaction for Ugel 06 in 2018; while 10% of users indicated that they were dissatisfied with the human resources area.

Keywords: Good Management Practices, Administrative Management and User Satisfaction.

# **I. Introducción**



## 1.1 Realidad Problemática

La Ugel 06 es una institución que depende de la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana que a su vez depende del Ministerio de Educación del Perú. Esta institución preocupada por las necesidades y el mejoramiento en el servicio de atención a los usuarios docentes de las diferentes instituciones educativas de los distritos de Ate, Santa Anita, La Molina, Cieneguilla, Chaclacayo y Chosica, implementa en el año 2017 y 2018 el mejoramiento de los servicios que brinda, con vías a un proceso de mejoramiento de imagen y gestión de la calidad de servicio cumpliendo las expectativas y necesidades de sus clientes o usuarios, entre otros beneficios.

El cumplir con los estándares de atención al usuario es un proceso sumamente complejo a raíz de lo complejo que es la administración pública en el Perú, más aun por el entorno social y los factores humanos que lo antecede. En este contexto, las 'buenas prácticas' se hace imprescindible en el quehacer de la administración pública, como un medio o sistema que servirá para aplicar el conocimiento derivado de la experiencia a la mejora, centrándose especialmente este trabajo en las buenas prácticas de gestión. Sin duda, los avances tecnológicos han representado un factor clave que ha posibilitado el desarrollo de investigaciones a través de complejos diseños que han permitido colocar a la ciencia, en algunos campos, como el educativo. No obstante, los avances se producen utilizando los sistemas o métodos que permitan encontrar soluciones o mejoras, Las denominadas 'buenas prácticas' permiten aprovechar el conocimiento, ya probado y experimentado como eficaz, Así pues, el conocimiento generado por la vía de la experiencia posibilita la mejora de la institución, aplicando las estrategias que hacen posicionarse a la institución, en los primeros lugares por el buen funcionamiento en ciertas áreas o por sus altos niveles de productividad o de rendimiento aplicados al usuario docente.

Por lo tanto la Ugel 06 para asegurar el buen desempeño laboral del personal aplicó un mecanismo de medición habitual de gestión, ligado a la motivación del personal al comportamiento y el buen desempeño laboral del personal.

Este cambio de actitud en el desarrollo institucional, dio lugar a las buenas prácticas en la Ugel 06 implementando un sistema web, para actas de adjudicación utilizado por el comité de contratación docente, con el propósito de atender a los docentes que todos los años participan en el proceso de contrato, así también identificó importantes debilidades de atención a los postulantes, tanto del que se desarrolla desde la propia institución como el que se realiza desde el estado, falencias que deben ser atendidas en cumplimiento al marco normativo de las normas contenidas en la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General; y la Ley de modernización pública del estado.

Y por último para afianzar este cambio la Ugel 06 participó en el concurso “Premio 2018 Buenas Practicas en Gestión Pública” organizado por la institución Ciudadanos al día CAD, que busca reducir el tiempo de entrega de los Informes Escalafonarios a treinta minutos desde la recepción de la solicitud aunado a ello el proyecto ESCALARAP “Eficiencia en el tiempo de emisión de informes Escalafonarios” presentado por el Equipo de Escalafón y Legajo de la Ugel 06,

En este sentido, hoy en día, se dice que el fortalecimiento del Sistema de atención al usuario docente, es una acción de alta prioridad para la Ugel 06, pues los trabajadores administrativos y funcionarios especialmente del área de recursos humanos han entendido que aplicar las buenas prácticas de gestión constituye una herramienta muy importante para el fortalecimiento de la gestión pública estando seguros que este cambio incidirá en una buena imagen institucional y un buen servicio a los usuarios docentes

Sin embargo; la calidad en el servicio y por ende la satisfacción de los usuarios se encuentra normado habiéndose, creando algunas deficiencias sobre los campos de acciones de estándares: administrativos, de desempeño administrativo, y de resultados los mismos que son esperados por los usuarios a través de los servicios que ofrece la Ugel 06,

Es por ello que el presente trabajo de investigación permitió conocer cuál es la influencia de las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

## 1.2 Trabajos Previos

### Internacionales

García (2013) "*análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios el instituto superior pedagógico ciudad de san Gabriel*" estudio ex post facto correlacional, de la universidad central de Ecuador; en una muestra de 80 personas demuestra que existe una relación directa y moderada entre la deficiente gestión del recurso humano y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo, lo que crea la necesidad de una propuesta de un modelo de gestión del talento del recurso humano, para esa entidad.

Latorre (2012) "*gestión de recursos humanos y desempeño laboral*" estudio descriptivo correlacional para optar el grado de doctor en la Pontificia Universidad Católica de Chile - DECON una muestra de 854 sujetos llegó a la conclusión que las prácticas de recursos humanos están orientados al compromiso por las buenas percepciones y expectativas de los empleados positivamente.

Dolors (2011) "*el impacto de una gestión de los recursos humanos socialmente responsable*" estudio descriptivo correlacional para optar el grado de maestro universidad del Girono España con una muestra de 82 sujetos concluye que existe un impacto significativo de la gestión de recursos humanos que es socialmente responsable con una influencia del 52%.

Renè (2009) "*calidad de la gestión administrativa de la facultad de ciencias económicas y administrativas de la universidad nacional de Itapua año 2009*" estudio de enfoque positivista cuantitativo de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, de la universidad nacional de Itapua con una muestra de 896 sujetos, este estudio es de enfoque positivista, cuantitativo de nivel descriptivo, de corte transversal, busca, determinar la manera de optimizar la calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, demuestra que: un cuadro de mando integral (CMI) con base en las variables administrativas básicas (VAB) han permitido establecer una conexión más directa y focalizada,

entre el diagnóstico situacional y la construcción del cuadro de mando integral (CMI).

Del Salto (2014) *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía, en la universidad Central de Ecuador*”, estudio ex post facto para optar el grado de maestro de la universidad Central de Ecuador con una muestra de 391 usuarios, Nos dan como conclusión que los usuarios del Departamento Médico se encuentran satisfechos de la atención entre el 88,97 y el 94,36 % de toda la población del Instituto Nacional Mejía. Más del 50% de los usuarios fueron atendidos sin Historia clínica. Se observó que previamente a la atención médica no fueron tomados signos vitales en una proporción considerable de los usuarios atendidos (32%).

Castro (2014) “*Modelo de mejora en la calidad de servicio del usuario desde las perspectivas de quejas y reclamos de usuarios finales, en la universidad de la Salle de Colombia*” estudio Ex post facto para optar el grado de maestría de la universidad de la Salle de Colombia con una población de 125 usuarios concluye que el objetivo es proponer y determinar un piloto de mejora en la calidad del servicio al cliente del Banco Davivienda del punto de vista de reclamos, mediante la aplicación de técnicas que admitan la identificación y solución de problemas en los procesos con el fin de tentar e idealizar los usuarios finales. En resumen, el banco debe concentrar sus esfuerzos en mejorar los niveles de satisfacción del cliente

Droguett (2012), “*Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes*”, estudio ex post facto para optar el grado de maestro en la Universidad de Chile con una población muestra de 100 personas usuarias; concluye que en el marco de las 5 dimensiones de la escala de medición del modelo SERVQUAL se hace evidencia significativa del vendedor en el siguiente orden relevante: Confiabilidad (Cumplimiento de los compromisos), Capacidad de Respuesta (Conocimientos previos), Certeza (Presentación y expresión), Empatía (Capacidad de trabajo y sin preocupación). Tangible (Comodidad con el bien). La calidad del servicio esta parametrado en cinco factores de evaluación en la forma de la Escala

de medición SERVQUAL, considerando que la confiabilidad y la capacidad de respuesta factores claves en la calidad del servicio como eje principal en la satisfacción del cliente.

Sánchez (2012). "*Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe Nuevo León*" Estudio de tipo transversal para optar el grado de Maestría de la Universidad Autónoma de Nuevo León, con una muestra 246 usuarios, concluye que la iluminación, la temperatura, el mobiliario así como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios. Así como el trato en el área de admisión, el trato al ser recibido por el médico, y el trato recibido por el personal de salud están también asociados a la satisfacción del usuario y en cuanto a la accesibilidad: el tiempo de trámite de la consulta resultó estar asociado a la satisfacción del usuario.

Pulgar y Pineda (2012) "*Grado de satisfacción de los usuarios finales bancarios del puerto de Montt basada en la escala Servqual*, de la Universidad Austral de Chile", estudio ex post facto para optar el grado de maestro de la Universidad Austral de Chile con una muestra de 200 usuarios el objetivo general de la investigación es comprender el grado de satisfacción de los usuarios finales bancarios de Puerto Montt medido por una nueva escala, basada en la escala Servqual, la cual refleja el reconocimiento que tiene el usuario final que considera al servicio ofrecido. La población de estudio estuvo compuesta por el total de los usuarios finales de la Banca Empresa de los cuatro Entidades bancarias con mayor frecuencia y participación en Puerto Montt, esta investigación se concentró solo apenas en estas entidades bancarias ya que la concurrencia de mercado que acumulan entre todos es de más del 50%.

Arismendi, Pereira Póveda y Sarmiento (2010) "*prácticas de gestión directiva que ponen en acción las políticas de calidad educativa en los colegios públicos de Bogotá*" estudio correlacional para optar el grado de maestro con una muestra de 800 de la Universidad Pontificia Javeriana Bogotá personas llegó a la conclusión que el verdadero valor de la calidad educativa, radica en las instituciones y que estas deben ofrecer mejores oportunidades generando un clima institucional positivo.

## Nacionales

Paredes (2015) *“la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional almanzor aguinaga asenjo, chiclayo, 2015”* estudio ex post facto correlacional para optar el grado de magíster en administración pública de la universidad señor de sipan con una población muestra de 85 usuarios Se concluye que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el área de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de nutrición.

Guevara (2014) *“Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014”* estudio descriptivo correlacional para optar el grado de Magister Universidad César Vallejo con una población muestra de 22 docentes. Concluye que existe relación directa y significativa entre la gestión de recursos humanos con la calidad del servicio educativo en un 86.7%.

Chagua y Chagua (2013) *“la gestión educativa y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 155 Alejandro Sánchez Arteaga”* estudio correlacional para optar el grado de Magister de la universidad Cesar Vallejo con una muestra de 55 personas concluye que existe una relación importante entre la gestión educativa y la calidad educativa superando a los inquietudes de los docentes y el logro de los objetivos de una educación de excelencia.

Yábar (2013) *“La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la institución educativa privada Santa Isabel de Hungría Lima- Cercado”* estudio correlacional para optar el grado de Magister, Universidad César Vallejo con una población muestra de 44 docentes. Concluyó que el 56.40% de la práctica docente está siendo explicada por la gestión educativa.

Pinedo (2017) *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el*



*Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017.* Estudio de tipo correlacional no experimental, para optar el grado de magister en gestión pública de la universidad cesar vallejo con una población muestra de 74 estudiantes. El resultado estadístico determinó que si hay una relación significativa de variables, siendo alto el grado de asociación y correlación, entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción; a esto, las dimensiones de fiabilidad y responsabilidad de la variable calidad de servicio son las más significativas y asociadas de manera directa con la variable de satisfacción de los estudiantes del CETPRO – Daniel Villar de Caraz.

Vega (2015) “*Gestión de la calidad y la satisfacción del usuario de los cajeros automáticos del Banco de la Nación en el año 2015*” de estudio ex post facto para optar el grado de Maestro en administración de negocios –MBA Universidad Cesar Vallejo con una población muestra constituida por 155 trabajadores de los llegó a la siguiente conclusión: la gestión de calidad se relaciona directamente ( $Rho = 0,975$ ) y significativamente ( $p = 0,000 < 0,05$ ) con la satisfacción del usuario en los trabajadores del Banco de la Nación en el año 2015; comprobándose de esta manera la hipótesis de la investigación.

Gonzales (2015) “*Calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de administración tributaria de Trujillo-SAT,*” para optar el grado de magister estudio correlacional de la Universidad nacional del Trujillo, Perú, con una muestra de 367 usuarios, el objetivo principal de este estudio de investigación, es identificar instrumentos para la mejora real y continua de la calidad y la satisfacción, la cual se pueda determinar en los procesos de trabajo de los grupos organizacionales, estas empresa se desarrolle sistemáticamente en bienes y servicios de mejora de la calidad e cumplan con las relaciones, expectativas y necesidades de los usuarios finales el trabajo de investigación dio como conclusión que en sus variables que correspondan a la calidad de servicio, los valores porcentuales obtenidos son altos para la respuesta realizada, lo cual se concluye que el tiempo de atención es crítico y el buen trato es moderado. Dando resultados en la mejora continua y capacitación de los usuarios internos.

Chomba (2015) "*La calidad del servicio y satisfacción del cliente del área de operaciones del Banco de Crédito del Perú- Agencia real plaza de la ciudad de Trujillo, para la universidad nacional de Trujillo, Perú.*" estudio ex post facto para optar el grado de magister en la universidad nacional de Trujillo, donde el objetivo de dicha investigación era precisar y enfocar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de operaciones del banco de Crédito-Agencia Real Plaza. la población objetivo para dicho trabajo de investigación y análisis es todos los usuarios finales del servicio que ingresaron y se atendieron en la agencia real, que comprende 15000 usuarios finales, y con una muestra de 375 usuarios finales. Dicho trabajo de investigación concluye que dicha percepción actual de los usuarios finales respecto a la atención de los promotores del servicio del BCP- es satisfactoria por el trato amable y cortés. Consideran que el personal muestra interés e inspira confianza y tratan de atender y determinar de manera eficiente a las necesidades y expectativas que pueda presentar los usuarios finales.

Huerta (2015). "*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*". Estudio de diseño cualitativo, descriptivo, transversal, para optar el grado de magister de la universidad Cayetano Heredia. El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima. La población muestra fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas entre usuarios y acompañantes se obtuvo que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención. Concluye que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención ya que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2%

Ulloa (2013) "*Medición de la satisfacción de los usuarios finales en la relación con la calidad de atención en el servicio recibido de las oficinas de chincha.*" Estudio ex post facto para optar el grado de magister de la Universidad señor de Sipán donde el objetivo es la relación de los usuarios finales y la accesibilidad, expresan no estar de acuerdo con el horario de atención preferencial y al público en general que brindan las oficinas, no existes un buzón de sugerencias y para expresar

reclamos o percepciones que pudieran tener los usuarios finales. La comunicación que se brinda a los usuarios finales, con respeto a intereses y las comisiones que se atreve a cobrar el banco no es la más adecuada y concentrada para el público objetivo, se concluyó en dicho argumento de investigación que los usuarios finales perciben y determinan el servicio con la infraestructura de las oficinas, calidad e innovación de los cajeros automáticos. Amabilidad y buen trato en las ventanillas y plataformas.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **Bases Teóricas de las Buenas Prácticas de Gestión**

La generación de conocimiento se ha producido desde los albores de la historia, utilizando sistemas y procedimientos muy diversos. Han sido numerosas las vías que se han utilizado para llegar a la adquisición de dicho conocimiento, unas veces con procedimientos rudimentarios, otras basadas en la observación y en la experiencia y otras más sistematizadas y rigurosas derivadas de la aplicación de una metodología científica, cuyo desarrollo ha experimentado avances muy importantes a lo largo de la historia en todos los ámbitos del conocimiento.

Sin duda, los avances tecnológicos han representado un factor clave que ha posibilitado el desarrollo de investigaciones a través de complejos diseños que han permitido colocar a la ciencia, en algunos campos, en cotas impensables hasta hace solamente unas décadas. Basta pensar en los avances en medicina, por ejemplo, donde enfermedades incurables en otros tiempos son hoy en día un problema resuelto. No obstante, los avances también se producen utilizando otros sistemas o métodos que permiten encontrar soluciones o mejoras. Entre ellas han proliferado en las últimas décadas en organizaciones, de muy diversa naturaleza, las denominadas 'buenas prácticas' que permiten aprovechar el conocimiento, ya probado y experimentado como eficaz, por otras organizaciones o empresas que lo incorporan como propio. Así pues, el conocimiento generado por la vía de la experiencia posibilita la mejora de otras organizaciones, aplicando las estrategias que hacen posicionarse a algunas de ellas en los primeros lugares por su buen funcionamiento en ciertas áreas o por sus altos niveles de productividad o de rendimiento.

Jarrar y Zairi (2001), afirma que las buenas practicas es una herramienta muy útil que puede ayudar a fortalecer la capacidad de la organización, garantizar una entrada de flujo de ideas y establecer verdaderas brechas competitivas es el benchmarking, que ha revolucionado la cultura de la gestión y la forma en que se organiza y gestiona. En este contexto, este estudio pretende abordar las 'buenas prácticas' como un medio o sistema de aplicar el conocimiento derivado de la experiencia a la mejora de las organizaciones, centrándose especialmente en las buenas prácticas de gestión que permite a las instituciones o centros educativos incorporar formas de hacer,

De acuerdo con March citado en sergiovianni y otros (1992), la administración educativa ha sido una disciplina parásita, pues gran parte de sus conceptos provienen de otras disciplinas.

En ese sentido, la administración educativa ha estado muy influida por la filosofía y las ciencias sociales; entre esas disciplinas, las que han tenido mayor influencia han sido la psicología la sociología y la antropología. Otra gran influencia ha provenido del pensamiento o disciplinas administrativas la cual se ha acoplado con la teoría organizacional proveniente de la sociología; en consecuencia, las grandes escuelas del pensamiento administrativo fueron incorporadas al estudio de la administración educativa.

Hay consenso en que, en general según, Lunneburg y Ornstein (2000) existen tres grandes escuelas: la clásica, la de relaciones humanas y las de las ciencias del comportamiento administrativo.

Los estudiosos de la administración educativa estadounidense pronto incorporaron a la administración escolar las ideas de Taylor y las fusionaron con la filosofía positivista de la época.

Aunque el enfoque de las relaciones humanas, el cual nació a partir de los estudios de Elton Mayo McGregor, Maslow y otros, no tuvo una influencia muy visible dentro de la administración educativa, ha estado presente en su enseñanza (p.87).

## Conceptualización de las Buenas Prácticas de Gestión

Los conceptos de las buenas prácticas son muchos a través de la historia por lo tanto se inicia este análisis con algunas definiciones, hay aspectos claves que se incluyen en todas ellas, de forma más o menos explícita, tales como medida, comparación, identificación de las mejores prácticas, implementación y mejora. Spendolini (1992) hasta este año había encontrado 49 definiciones de buenas prácticas de gestión o mejor dicho en inglés como benchmarking. Todavía el número se ha ido incrementando, por lo que puede resultar de interés, presentar algunas de ellas. El concepto ha experimentado una cierta evolución, aunque, si bien mantiene su significado más general, ha ido ampliando su ámbito de referencia. Se han seleccionado algunas definiciones de distintos autores, siguiendo un criterio de adecuación y un orden cronológico. Para Spendolini benchmarking es: «...un proceso continuo y sistemático para evaluar productos, servicios y organizaciones o procesos de trabajo que son reconocidos como representantes de las mejores prácticas, para la mejora organizativa» (Spendolini, 1992, pp. 10-11). Anand y Kodali (2008), analizando distintas definiciones, lo describen como: «... un continuo análisis de estrategias, funciones, procesos, productos o servicios, rendimientos, etc. comparados dentro o entre las mejores organizaciones de su tipo, obteniendo información a través de métodos de recogida de datos, con la intención de evaluar los estándares actuales de la organización y a partir de ahí guiarlos para que puedan llevar a cabo su propio proceso de mejora implementando cambios respecto al nivel encontrado o superando aquellos estándares» (Anand, G.; Kodali, R., 2008, p. 259). Como se puede observar, esta última definición amplía el sentido de las anteriores y detalla más el objetivo del uso del benchmarking, al especificar las funciones y el ámbito al que se puede aplicar esta estrategia, abarcando todos los ámbitos de la organización, desde estrategias a resultados, incluyendo procesos y servicios. Hay que señalar entre las características que se deducen de las mencionadas definiciones, el carácter de proceso de las buenas prácticas, como una estrategia que no se utiliza únicamente en un caso y por una vez, es decir es un proceso continuo; es sistemático, por lo que es organizado y planificado, requiere, por tanto, seguir unas fases en su aplicación; se utiliza un sistema de recogida de datos a través de diversos métodos,

ya que precisa recoger información sobre la aplicación de la organización de esa estrategia, valorarla, recabarla incluso de otras organizaciones que también pueden utilizar formas de actuar en esa área y que también pueden ser competitivas; analizar la información para poder valorar su relevancia; comparar con la organización o centro que pretende adoptar esa buena práctica; valorar su adecuación a la cultura y características de la organización que pretende adoptar esa práctica y adaptarla, en su caso, si fuera necesario a su idiosincrasia.

### **Importancia de las Buenas Prácticas de Gestión**

La importancia de las buenas prácticas o mejor dicho de esta herramienta ha seguido experimentando un progresivo desarrollo a lo largo del tiempo, en organizaciones de muy distinta naturaleza, entre las que está la educación, como posteriormente se analizará. Hasta tal punto que no solo hay una gran cantidad de literatura al respecto sino que existen revistas dedicadas específicamente a ello, como *Benchmarking: An international Journal*, de consulta obligada para quienes quieran adentrarse, profundizar y conocer los importantes avances que se están produciendo en la actualidad en esta temática. También hay centros dedicados a este tema, como *Centre on International Education Benchmarking*, organismos internacionales, administraciones, entre otros, y mucha literatura referida a campos concretos y específicamente a la educación, que ponen de manifiesto buenas prácticas para la comunidad académica o profesional. Todo ello muestra la relevancia que actualmente tiene este tema para las organizaciones y los profesionales. Para Kempner (1993) las buenas prácticas de gestión o el benchmarking es análogo al proceso de aprendizaje humano y se ha descrito como un método de enseñar a una institución cómo aprender que intenta responder a las siguientes cuestiones: — ¿Cómo se están haciendo las cosas comparado con otros? — ¿Cómo de buenos queremos ser? — ¿Quién es el que lo hace mejor? — ¿Cómo lo hacen ellos? — ¿Cómo podemos adaptar lo que ellos hacen a nuestra institución? — ¿Cómo podemos ser mejor que los mejores? Estas preguntas muestran la raíz de esta estrategia que exige mirar hacia otras organizaciones, especialmente a las que se dedican a la misma actividad, intentar comparar su funcionamiento, cómo trabajan en sus diversos departamentos, qué estrategias



utilizan que les hace ser mejores que el resto, es decir, exige buscar, analizar, valorar y comparar para adoptar esta práctica que permitirá ser mejores.

### **Las buenas prácticas en gestión educativa**

La incorporación de las buenas prácticas a la educación ha experimentado un notable crecimiento en las últimas décadas en todos los niveles del sistema educativo, si bien sus orígenes se producen en el ámbito empresarial. A este respecto, se observa en los últimos años, tras la publicación de los resultados de PISA (Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes) y de otras evaluaciones internacionales en sus distintas ediciones, el interés que muestran estudiosos, investigadores, personal de la administración, profesionales de la educación y otros sectores afectados en analizar aquellos países que aparecen en los primeros puestos por los resultados obtenidos. Son numerosas las jornadas, conferencias, y eventos de muy distinta naturaleza que se organizan, tratando de analizar las características y rasgos de la organización y gestión escolar, de los procedimientos y selección del profesorado, del currículo, y de tantos otros aspectos que parecen diferenciarlos de aquellos otros países que se sitúan en lugares debajo de los primeros. Países como Finlandia, entre otros, son objeto de atención y análisis tratando de identificar aquellas prácticas que los diferencian de quienes no están en esos primeros puestos. Con frecuencia los países, las escuelas y los propios profesores intentan adoptar las formas de hacer que logran los mejores resultados.

### **Las Buenas Prácticas de gestión y los recursos humanos**

Las buenas prácticas y los recursos humanos siempre, ha mantenido su inspiración y relación en las ciencias humanas y sociales, en su manera de producir conocimiento y de generar marcos teóricos propios; MINEDU (2017)

Según Chiavenato (2000) definió los recursos humanos como la capacidad de mantener a la organización productiva eficiente y eficaz a partir del uso adecuado de su recurso humano. El objetivo de la gestión de recursos humanos son las personas y sus relaciones en la organizaciones, así como crear y mantener un clima favorable de trabajo, desarrollo las habilidades y capacidad de los

trabajadores, que permitan el desarrollo individual y organizacional sostenido (p54). Los recursos humanos factor humano o capital humano sean distintas denominaciones tres los que encontramos un común denominador a las personas.

Gen y Berbel (2007) sostiene que la gestión de las personas representa el principal reto, pasado presente y futuro de las organizaciones, conocer su capital humano que cualidades y competencias tienen y pueden conseguir personas y equipos; que intereses y potenciales poseen y aportan; como debe estar diseñado y configurado el puesto o puestos de trabajo para asegurar un confort y un clima que faciliten rendimientos excelentes, que perfiles de trabajadores cabe promocionar, que tipo de comunicación profesional es más adecuada, con qué medios y cuales compartirla y valorarlo que necesidades formativas. Elementos ideales muy importantes para el desarrollo de las buenas prácticas.

Pacios (1996) defiende un modelo de gestión administrativa basada en la calidad y asegúrala controlando de modo sistemático todos los problemas que influyen en su logro se tiene que romper paradigmas en la organización con buen liderazgo y con un buen estudio de los clientes para ir satisfaciendo cada vez más sus necesidades y expectativas Levoyer (2000) señala que el futuro de cualquier empresa depende de la calidad de su gente (p 28) Hurtado (2008) sostiene que la gestión administrativa la podemos analizar como una disciplina importante y universal fundamentada en el desarrollo de procesos cuya disciplina acumula conocimientos que incluye principios científicos teorías conceptos entre otros muchos elementos(p 120)

Una buena gestión administrativa depende de la capacidad y de la destreza de los profesionales o tecnólogos para poder aplicarlos a la organización. Guzmán y Montejó (2013) manifiesta que la gestión administrativa es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa una buena administración las mismas que se relacionan y forman un proceso integral (p 48).

El éxito de una empresa depende de la gente relacionada con la misma empresa incluyendo a los directivos como a los demás empleados ya que todas estas personas se encuentran comprometidas de manera importante en el logro de

sus objetivos. Desarrollar un personal eficaz, crear un ambiente autentico de trabajo y motivar positivamente a la gente determinando en gran medida el avance de la mayor parte de la empresa.

## **Dimensiones de las Buenas Prácticas de Gestión**

### **Dimensión 1 : Liderazgo**

El liderazgo es el arte de motivar, comandar y conducir a personas. Las personas líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia dentro de una cultura de Excelencia. La teoría del liderazgo desde el principio de la historia, hasta la actualidad, ha tratado de identificar los rasgos, características y estilos de los líderes este tiene su sustento en la teoría de los rasgos que distinguen a los líderes de quienes no lo son analizando sus cualidades y características personales. Desde la década de 1930 se buscan atributos personales, sociales, físicos o intelectuales que describan y distingan a los líderes de los demás. (Robbins, 2007) y su fundamento en las organizaciones desarrollan una misión y otros valores que les permite expresar su compromiso y ejercer un liderazgo efectivo, de manera que las personas líderes se impliquen activamente en las actividades de mejora y, a su vez, sirvan de modelo de referencia estimulando a las personas de su organización. Deberá demostrarse que la eficacia del comportamiento de las personas líderes está revisada con el fin de emprender actividades de aprendizaje para la mejora continua, elemento primordial en las buenas de gestión.

### **Dimensión 2 : Política y Estrategia**

Se entiende como política los planes, prácticas, criterios elegidos para alcanzar un objetivo de terminado y la estrategia al conjunto de acciones encaminadas a lograr un objetivo. La política es como el objetivo macro, en cambio las estrategias son las formas de llegar a cumplir con esa política.

Una política requiere necesariamente de un conjunto de estrategias para ser alcanzada, de lo contrario la política no dejará de ser letra muerta La política y estrategia se basa en las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés. Se fundamenta en lo que una organización hace para identificar

y anticiparse a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, conocer los mercados en los que opera y disponer de información acerca de las actividades de la competencia como fase previa a la formulación de su política y su estrategia.

### **Dimensión 3 : Personal**

El concepto de persona es un concepto principalmente filosófico, que expresa la singularidad de cada individuo de la especie humana en contraposición al concepto filosófico de «naturaleza humana» que expresa lo supuestamente común que hay en ellos. Sin embargo, en una organización las personas desarrollan planes, políticas y estrategias de recursos humanos alineados con el personal, para que se sientan implicados en la empresa. Es importante recabar de los empleados toda la información posible que mejore las buenas prácticas de gestión y la forma de trabajo, utilizando metodologías organizativas innovadoras, que garanticen la igualdad de oportunidades entre los trabajadores.

### **Dimensión 4 : Alianzas y Recursos**

Las alianzas son los pactos de la gestión que se hacen basadas en una mejora. Tiene su fundamento en lo que las empresas hacen para planificar y gestionar todo lo relacionado con las alianzas externas. Para ello, las empresas deben identificar las organizaciones con las que deben establecer alianzas clave y estructurar las relaciones de forma que añadan valor a la organización, también sirven para gestionar recursos económicos y financieros de la institución desarrollando procesos acordes a su política y estrategia. Permitiendo una explotación eficaz de la tecnología existente y una identificación y evaluación de las tecnologías alternativas para la institución

### **Dimensión 5 : Procesos**

Diseño y gestión sistemática de los procesos. Tiene su fundamento en las organizaciones excelentes que se destacan por diseñar y desarrollar los procesos necesarios para llevar a cabo su política y su estrategia, identificando los grupos de interés para cada uno de ellos. Este tipo de organizaciones realizan una gestión sistemática de los procesos usando modelos de referencia o estándares reconocidos, como son los de gestión de la calidad, Asimismo, gestionan utilizando indicadores y objetivos de rendimiento. En este caso el concurso de las buenas

prácticas de gestión del MINEDU 2017-2018, basado en el buen servicio al usuario dentro del marco legal de la ley general de simplificación administrativa.

## **Bases Teóricas de la Satisfacción del Usuario**

### **Teoría que fundamenta la variable**

Kotler (1989) define La satisfacción del cliente como el grado y situación de ánimo de una persona, en consecuencia se trata de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con las expectativas del cliente, esta satisfacción se interpreta como el resultado de la percepción comparado con las expectativas luego de realizar una adquisición sea de esta o de algún producto o servicio. La satisfacción del cliente se puede medir a través de sus dimensiones las cuales son consideradas en este trabajo.

El tratado de los sistemas de la calidad incluye el estudio de la satisfacción de los usuarios debido a que este es el objetivo. Esto significa que los sistemas de la calidad aplican metodologías que garanticen la maximización del nivel de satisfacción del usuario por el servicio o la atención recibida.

### **Conceptualización de la variable**

Gabin (2004) la satisfacción es el término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenga una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada. La satisfacción es posible conseguir cuando una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

Al respecto drake (2009) manifestó que el servicio al usuario es el conjunto de procesos que se encuentran interrelacionados entre sí, donde un cliente asegura un nivel de satisfacción adecuado a los usuarios pertenecientes a un segmento del mercado. La satisfacción del usuario es entonces la parte final de los sistemas de la calidad, para lo cual se debe disponer de un sistema de retroalimentación

apropiado que asegure el cumplimiento de los requisitos para conseguir los objetivos y metas institucionales.

### **Importancia de la satisfacción al usuario**

Los sistemas de calidad deben enfocar todo su esfuerzo hacia el usuario, lo que significa que se debe descubrir las necesidades insatisfechas que tiene los usuarios en un segmento específicos del mercado donde actúa la organización. Para tal efecto las empresas e instituciones deben implementar sistemas eficientes de retroalimentación, a fin de determinar no solo los gustos y necesidades de los consumidores, sino también de los cambios de tendencia que se suscitan en un mercado determinado, debido a ciertas variables tecnológicas, económicas, políticas o sociales que predominen en un mercado.

Carranza (2011), considera que la satisfacción del usuario tiene asociación plena con el juicio de la calidad en la atención, porque informa sobre el éxito de la empresa que suministre los valores y expectativas de los usuarios. Es muy difícil conocer cuando el usuario se sintió realmente satisfecho, algunas empresas estimaban que la repetición de una venta a un usuario determinado, era sinónimo de que se estaba aplicando una buena calidad al producto o servicio, por lo que consideraban que no era necesario conocer más al respecto. No obstante en la actualidad se conoce que si bien es cierto, que la repetición de una venta puede ser un indicio de lealtad, no se conoce cuan satisfecho esta este individuo con la compra, porque puede volver a comprar un producto o servicio porque lo considera barato, mas no porque satisfaga plenamente sus necesidades, de allí la importancia de la retroalimentación.

### **Dimensiones de la variable: Satisfacción del usuario.**

Son 5 dimensiones definidos según los autores Mejías y Manrique (2011), las siguientes dimensiones a continuación:

**Dimensión 1: Calidad funcional percibida.**

Esta dimensión se enfatiza en como el servicio es entregado al cliente, es decir, en el propio proceso. Lo que los consumidores reciben y aprecian en una experiencia con la empresa prestadora del servicio es sin duda un escenario importante para evaluar la calidad, pero solo representa a la dimensión de la calidad técnica. Es lo que ocurre cuando el proceso de las interacciones del comprador y vendedor ha finalizado, es decir es todo lo que se ha dado al cliente. Los resultados de las operaciones de las empresas son parte de la experiencia de la calidad. Pero, además, cuando el cliente evalúa el servicio recibido también tendrá en cuenta la forma en que el resultado del proceso le es entregado. Es decir, la forma en que el personal de contacto realiza sus tareas, es decir lo que hace, como lo hace, lo que dice y como lo dice son aspectos muy fundamentales que influyen en la opinión del cliente respecto al servicio. Por ello se entiende que al cliente le afecta la forma en que recibe el servicio; siendo esta otra de las dimensiones de calidad: la calidad funcional, de la teoría de Gronroos. (Setó,2004).

**Dimensión 2: Calidad técnica percibida.**

Esta dimensión se centra, en lo que el cliente recibe, es decir todo el resultado del proceso. Es la eficacia de la atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Es la sensación que se crea en el cliente de un producto o servicio, como consecuencia de la publicidad, promoción de la marca, comentarios de otras personas y la propia experiencia.

**Dimensión 3: valor percibido.**

Es el buen trato al usuario que se presta atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Se entiende al desempeño en cuanto a la entrega y grado de utilidad que el cliente considera haber obtenido luego de conseguir el servicio.

#### **Dimensión 4: Confianza.**

Es un valor agregado queda credibilidad por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualmente en la ejecución de los servicios. (pp.46-47).

Fundamenta la teoría del modelo de satisfacción basada en la confianza, para ello argumenta que la satisfacción e insatisfacción del cliente, se determina por la impresión que este experimenta luego de una compra como resultado de la conformidad o disconformidad, sea esta positiva o negativa, que surge de las expectativas y los sentimientos derivados de su experiencia. El cliente está satisfecho al menos cuando recibe lo que esperaba de su proveedor y de otro modo el cliente se encontrara insatisfecho cuando el resultado de la compra o prestación de servicio es inferior a lo que esperaba. Para ello el autor diferencia la satisfacción en: contento, placentero, alivio, novedad y sorpresa. (Setó,2004).

#### **Dimensión 5: Expectativas.**

Estado de ánimo que presenta los clientes por alcanzar lo deseado en un producto o servicio que se adquiere. Es el proceso, atención inmediata que espera el usuario por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualmente en la ejecución de los servicios. (pp.46-47). Luego de llevar a cabo una compra o adquirir un producto y/o servicio, los clientes presentan una impresión que se puede manifestar en uno de estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando la utilidad percibida del producto no alcanza las esperanzas del cliente.

Satisfacción: nivel de estado de ánimo que se crea cuando la utilidad percibida del producto y/o es conforme con las expectativas del cliente.

Complacencia: estado de ánimo que sucede cuando el desempeño percibido supera a las expectativas del cliente.



Según Schiffman & Kanuk, (2001) “la satisfacción del cliente es la percepción que tiene el individuo sobre el desempeño del producto o servicio en relación a sus expectativas”. (p.14)

### **Relación entre las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario**

El Ministerio de Educación reconoce la posición clave de las UGEL como instancia descentralizada de los gobiernos regionales para crear las condiciones necesarias que requiere el servicio educativo. Dentro de su rol rector, brinda un marco normativo, instrumentos, asistencia técnica, programas de especialización para el personal y estrategias para modernizar el servicio de las UGEL. Por ello, es importante revalorar el rol estratégico de las UGEL y fomentar el interaprendizaje de sus buenas prácticas. El Ministerio de Educación insta a las direcciones regionales de educación o gerencias de educación a poder hacer replicas en el marco de sus posibilidades tomando en cuenta las experiencias presentadas en las UGEL bajo su jurisdicción.

Es decir, hay un compromiso del ente rector con sus instancias descentralizadas para crear las condiciones en el servicio y con ello la satisfacción del usuario.

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Existe influencia de las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

##### **Problema general.**

¿Cómo las buenas prácticas de gestión influyeron en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

##### **Problemas específicos.**

###### ***Problema específico 1***

¿Cómo la dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

**Problema específico 2:**

¿Cómo la dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

**Problema específico 3**

¿Cómo la dimensión personas de las buenas prácticas influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

**Problema específico 4**

¿Cómo la dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

**Problema específico 5**

¿Cómo la dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?

**1.5 Justificación de la investigación:**

El propósito de esta investigación es el de profundizar el estudio sobre como la variable buenas prácticas de gestión influyó en la satisfacción del usuario de la Ugel 06, toda vez que la característica institucional y los indicadores de la satisfacción del usuario revelen un efecto en el logro de los objetivos institucionales.

1.5.1 Justificación teórica.- El presente estudio nos orienta hacia el intento de explicar la conducta humana abordando el tema desde ópticas diferentes con objetivos y conocimientos sobre los procesos cognitivos como la buena comunicación, la buena atención en los servicios, el comportamiento de los docentes y las relaciones interpersonales que sirven para promover un óptimo funcionamiento institucional, este hecho dio origen al, el deseo de contribuir a la buena satisfacción del usuario docente a través del buen trabajo administrativo de las diversas áreas de la Ugel 06 y también orientó a determinar la metodología de trabajo más apropiada que permitía conocer a fondo las necesidades y expectativas de todos los docentes del ámbito de la Ugel 06 en cuanto al uso de nuestros servicios.

Al abordar el estudio de las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario se recurrió también a las ciencias administrativas de gestión y psicológicas que ayudó mucho a comprender el comportamiento de los usuarios docentes cuando no existe un buen servicio.

1.5.2 Justificación práctica. - El presente trabajo de investigación constituye un material de trabajo que beneficiará a todos los usuarios docentes del ámbito de la Ugel 06 que permitirá identificar el problema real que se da en la relación – problema de las buenas prácticas en la satisfacción del usuario, el mismo que ayudará a mantener satisfechos a todos los usuarios docentes.

1.5.3. Justificación Metodológica.- A través del presente estudio se pretende examinar también como los niveles de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario docente ya que algunos estudios realizados señalan el estrecho vínculo entre estas variables, por esta razón la investigación servirá como fuente de referencia para los servicios de las demás Ugels de la Dirección Regional de Lima Metropolitana DRELM como muestra de la actividad de servicio administrativo de gestión a los usuarios y se considera que va a permitir a los directivos utilizar los resultados para coadyuvar al mejoramiento continuo del buen servicio en las Ugels.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis General:**

Existe influencia significativa entre las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018

### **Hipótesis específicas**

#### ***Hipótesis específica 1***

La dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 2***

La dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 3***

La dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 4***

La dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 5***

La dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

**1.7 Objetivos:****Objetivo General**

Determinar si las buenas prácticas de gestión influyen en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

**Objetivos Específicos*****Objetivo Especifico 1***

Determinar si la dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Objetivo Especifico 2***

Determinar si la dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

**Objetivo Especifico 3**

Determinar si la dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

**Objetivo Especifico 4**

Determinar si la dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

**Objetivo Especifico 5**

Determinar si la dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

## **II.-Método**

## 2.1 Diseño de Investigación

**Enfoque:** Cuantitativo.

**Tipo:** Ex Post Facto.

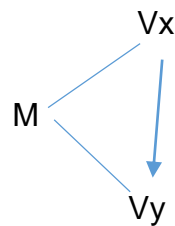
**Nivel:** Explicativo Correlacional.

### Diseño de la investigación

La investigación fue concebida, estructurada y desarrollada de acuerdo a un diseño ex post facto. En estos diseños según Bisquera (1988) la validación de la hipótesis se realiza cuando el fenómeno ya ha sucedido, con una búsqueda retrospectiva de las causas que lo han producido, a diferencia de los diseños experimentales en los que se provoca el fenómeno, siendo también una investigación descriptiva ya que, se ha tratado de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos en estudio, observándolos y describiéndolos, sin manipular ninguna variable. La técnica de recolección de datos fue mediante encuesta.

Cabe anotar también que el diseño de esta investigación responde a una sola medida de las variables realizada en un único momento temporal.

Análisis de regresión-modelo lineal:



Dónde:

M: Usuarios externos

Vx: Buenas Prácticas de Gestión

Vy: Satisfacción del Usuario

↓ Influye Vx en Vy.

## **2.2 Variables: Operacionalización**

### **2.2.1 Variable**

- **Primera Variable:** Buenas Prácticas de gestión
- **Segunda Variable:** Satisfacción del usuario

#### **Definición conceptual de las Buenas Practicas**

Las buenas practicas es un continuo análisis de estrategias, funciones procesos, productos o servicios rendimiento, etc. comparados dentro o entre las mejores instituciones de su tipo obteniendo información a través de métodos de recogida de datos, con la intención de evaluar los estándares actuales de la organización y a partir de ahí, guiarlos para que puedan llevar a cabo su proceso de mejora implementando cambios respecto al nivel encontrado o superando aquellos estándares (Anand.g. Kodali R.2008, p.259)

#### **Definición Operacional de las Buenas Prácticas de Gestión**

En su forma original el test incluye 5 dimensiones liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos los mismos que se concretan en 28 ítems con un mínimo de 4 y un máximo de 7 en la obtención de la estadística final.

La prueba consta de 28 ítems cada uno de los cuales tienen 5 posibilidades de respuestas 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre asimismo el encuestado solo puede marcar una sola alternativa poniendo un aspa (X) si marca más de una alternativa se invalida el ítem, las dimensiones que evalúa la encuesta son liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos.

#### **Definición Conceptual de la satisfacción del usuario**

Gabin (2004) la satisfacción es el término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenga una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada. La satisfacción es posible conseguir cuando



una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

### **Definición Operacional de la Satisfacción al Usuario**

En su forma original el test incluye 5 dimensiones: Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativa los mismos que se concretan en 19 ítems con un mínimo de 4 y un máximo de 4 en la obtención de la estadística final.

La prueba consta de 19 ítems cada uno de los cuales tienen 5 posibilidades de respuestas 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre asimismo el encuestado solo puede marcar una sola alternativa poniendo un aspa (X) si marca más de una alternativa se invalida el ítem, las dimensiones que evalúa la encuesta son Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y expectativa.

### **2.2.2 Operacionalización**

Tabla 1

#### **Operacionalización de la variable las buenas prácticas de gestión**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y/o Rango</b>
Liderazgo	El liderazgo de los jefes de área y de los trabajadores.	07	1 = Nunca
Política y estrategia	Los objetivos y estrategias planteadas por la entidad.	06	2 = Casi nunca
Personal	La buena actitud de las personas frente a su trabajo	06	3 = A veces
Alianzas y recursos	Las alianzas y los recursos tecnológicos que se emplearon	04	4 = Casi siempre
Procesos	El constante mejoramiento de los procesos de gestión	05	5 = Siempre

Fuente: Test de las buenas prácticas de gestión

Tabla 2.- Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y/o Rango
Calidad funcional percibida	1 - 4	04	1 = Nunca
Calidad técnica percibida	5 - 8	04	2 = Casi nunca
Valor percibido	9 -11	03	3 = A veces
Confianza	12 - 15	04	4 = Casi siempre
Expectativa	16 - 19	04	5 = Siempre

Fuente: Test de satisfacción del usuario

### 2.3 Población y Muestra.-

Tabla 3

N°	Institución Educativa	Distrito	Población N° de docentes
01	I.E. N° 1190 F. Huamán Poma de	Lurigancho	10
02	I.E. Planteles de Aplicación de la	Lurigancho	10
03	I.E. N° Felipe Santiago Estenos	Chaclacavo	10
04	1218 San Luis María de Monfort	Chaclacavo	05
05	I.E. N° 046 INEI 46	Ate	10
06	Edelmira del Pando	Ate	10
07	Colegio Nacional de Varones	Ate	10
08	1137 José Antonio Encinas	Santa Anita	10
09	0106 Abraham Valdelomar	Santa Anita	05
10	I.E. N° 1235 Unión	La Molina	05
11	1278 Mixto La Molina	La Molina	05
12	Jesús Sacramentado	Cienuquilla	05
13	Víctor Raúl Hava de la Torre	Cienuquilla	05
<b>Total</b>			100

La población muestra está constituida por 100 docentes de 13 Instituciones Educativas de 6 distritos del ámbito de la Ugel 06

## **2,4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

En lo referente a las técnicas de investigación, se puede manifestar que, son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo. En tal sentido, es prudente traer a colación lo expresado por Finol y Nava (1993), quienes señalan que, la fase que comprende la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, es la más laboriosa dentro de proceso investigativo.

### **Instrumentos de la investigación**

En cuanto a los instrumentos de la investigación, se puede indicar, según Hernández (1991), que los mismos, sirven para recoger los datos de la investigación. De la misma manera, el autor manifiesta que un instrumento de medición adecuado, es el que registra los datos observables, de forma que representen verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto.

Los instrumentos de evaluación de las dos variables de estudio y la validez de los mismos se encuentran en los Anexos.

Para la recolección de datos se realizó lo siguiente:

- Se utilizó la Técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.
- Se hizo una prueba piloto, aplicando 20 cuestionarios.
- Se realizó la validación de los instrumentos por los expertos:

Se solicitó permiso a la directora de la Ugel 06, con sede en Vitarte distrito de Ate, una vez obtenida la autorización se aplicó la encuesta a docentes de diferentes distritos del ámbito de la Ugel 06. Los expertos que validaron los instrumentos fueron:

- Mg. María Del Carmen Emili, Ancaya Martínez.
- Dra. Ibérica García Cuellar.
- Dra. Alerto Bendezú Saettone,

Quienes determinaron suficiencia a los dos instrumentos.

## DATA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN

### Confiabilidad de Instrumentos

Coeficiente Alfa de Cron Bach: **“BUENAS PRACTICAS DE GESTION”**

Tabla 4

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,800	28

Coeficiente Alfa de Cron Bach: **“SATISFACCION DEL USUARIO”**

Tabla 5

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,801	19

En ambas pruebas los resultados son de 0,800, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1, mayor es la consistencia interna de los ítems analizados.

### 2.5 Métodos de análisis de datos

Paso 1- En este estudio se utilizó la recolección de datos.

Paso 2.- Se procedió luego al análisis de los mismos. El procedimiento se realizó con el análisis de cada variable.

Paso 3.- En la segunda fase se describió cada variable para luego correlacionar las dimensiones de la primera variable con la segunda variable en su totalidad.

Asimismo el método para el análisis de datos del presente estudio se relacionó con el tipo de diseño y estrategia elegidos para el procedimiento de elaboración de la estadística, Se trata de un estudio de tipo ex post facto no experimental – transeccional en vista que tiene como propósito medir el grado de

influencia de la variable y sus dimensiones de las buenas prácticas de gestión en la variable satisfacción del usuario de la Ugel 06

Variable: **Buenas Prácticas de Gestión**

Tabla 6

**Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra**

		liderazgo	Política y Est	Personas	Alianzas	Procesos
N		20	20	20	20	20
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	20,333	20,113	20,555	20,000	10,000
	Desviación típica	,00000	,00000	,00000	,00000	,00000
Diferencias más extremas	Absoluta	,000	,000	,000	,000	,000
	Positiva	,000	,000	,000	,000	,000
	Negativa	,000	,000	,000	,000	,000
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,000	1,000	1,000	1,000	1,000
Sig. asintót. (bilateral)		,033	,034	,031	,019	,024

**a. La distribución de contraste es la Normal.**

**b. Se han calculado a partir de los datos.**

*Si la Distribución Normal  $p < 0.05$  (No paramétricos)*

*Es No Normal, haremos uso del  $p$  de Spearman*

Variable: **Satisfacción de Usuario**

Tabla 7

N		20
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	1,0000
	Desviación típica	,00000
Diferencias más extremas	Absoluta	,000
	Positiva	,000
	Negativa	,000
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,000
Sig. asintót. (bilateral)		,014

**a. La distribución de contraste es la Normal.**

**b. Se han calculado a partir de los datos.**

*Si la Distribución Normal  $p < 0.05$  (No paramétricos)*

*Es No Normal, haremos uso del  $p$  de Spearman*

## 2.6 Aspectos Éticos

En la investigación presente, se aplicó el instrumento de la encuesta con total transparencia, aplicado a cada uno de los usuarios que recurre a solicitar los servicios, que la Ugel 06 brinda a sus usuarios docentes, donde se estudió como la primera variable incide en la segunda variable y así obtener resultados concretos y fiables, con fines de tener un marco estadístico de acuerdo a la realidad en la cual se encuentra la institución que brinda servicios, en este caso la Ugel 06 y mostrar la realidad del cómo se encuentra la gestión administrativa con respecto a la atención que se brinda al usuario docente y el cómo se puede mejorar con la nueva propuesta dentro de los parámetros establecidos por nuestra casa académica como es la UCV.

Así también, se tomó en cuenta las políticas del gobierno que han hecho un cambio en sus políticas internas a través de la modernización del estado y que gracias a ello, estas se encuentran experimentando cambios profundos a nivel nacional, como es el caso el Ministerio de Educación quien a través de las direcciones regionales y estas a través de las unidades de gestión local Ugels vienen aplicando las buenas prácticas de gestión dándole importancia a la atención que se le debe dar al usuario y se puede observar cómo le dan énfasis a la calidad del servicio que se brinda a los usuarios que acuden a estas instancias educativas descentralizadas, los mismos que inciden en la aplicación de una nueva propuesta de trabajo interna, en una nueva práctica de hábitos laborales, dejando al usuario satisfecho.

Por lo tanto, en este contexto le compete a los trabajadores del sector público contribuir no sólo organizando el servicio que se brinda, sino asimilarlo como parte del quehacer diario, escenario ideal para la ejecución de las buenas prácticas de gestión que incidirá en la satisfacción total de los usuarios.

## **IV Resultados**

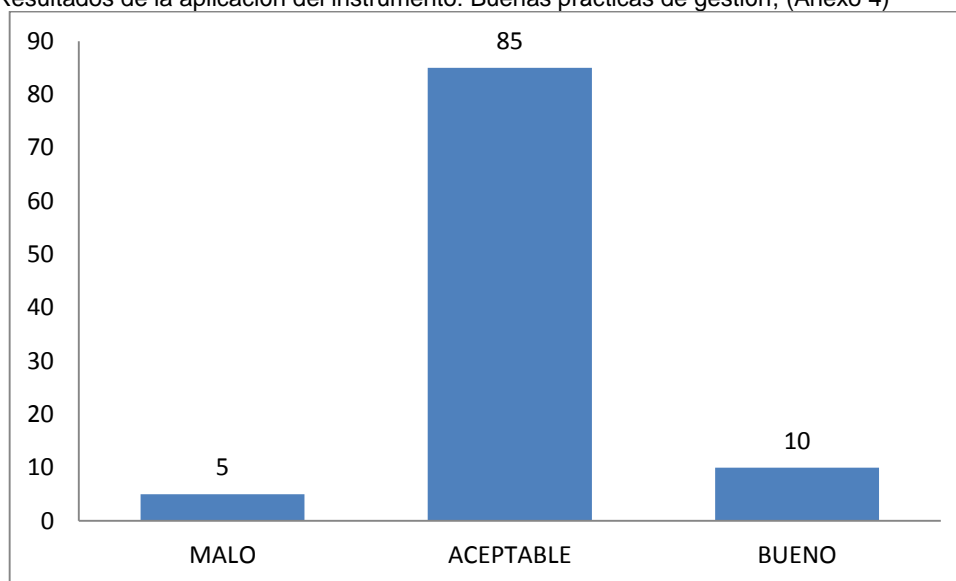
#### 4.1 Descripción de los factores de Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018.

Tabla 8

Niveles de los factores de Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>BUENAS PRACTICAS DE GESTION</b>				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	5	5,0	5,0
ACEPTABLE	85	85	85	90
BUENO	10	10	95,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



#### **BUENAS PRACTICAS DE GESTION**

Figura 1 Niveles de los factores de Buenas Practicas de Gestion

De los resultados que se muestran en la la tabla 8 y la figura 1 se tiene que el 85% presentan un nivel aceptable de Buenas Practicas de Gestion mientras que el 5% presentan un mal nivel de las Buenas practicas de Gestion y solo el 10% de las personas presentan un buen nivel de Buenas Practicas de Gestion.

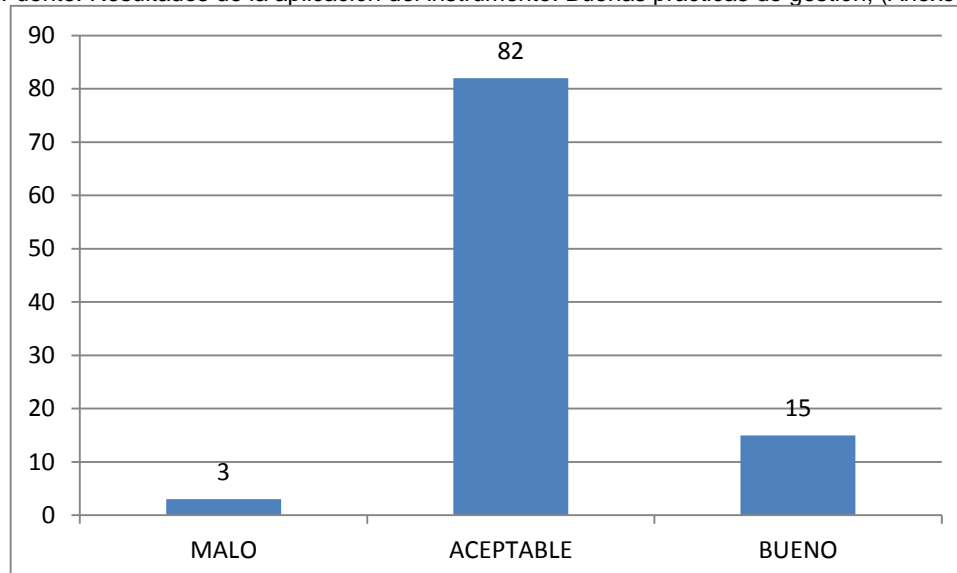


Tabla 9

Niveles de Liderazgo de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>LIDERAZGO</b>				
Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	3	3	3,0	3,0
ACEPTABLE	82	82	82,0	85,0
BUENO	15	15	15,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



### **LIDERAZGO**

Figura 2 Niveles de Liderazgo de Buenas Practicas de Gestion

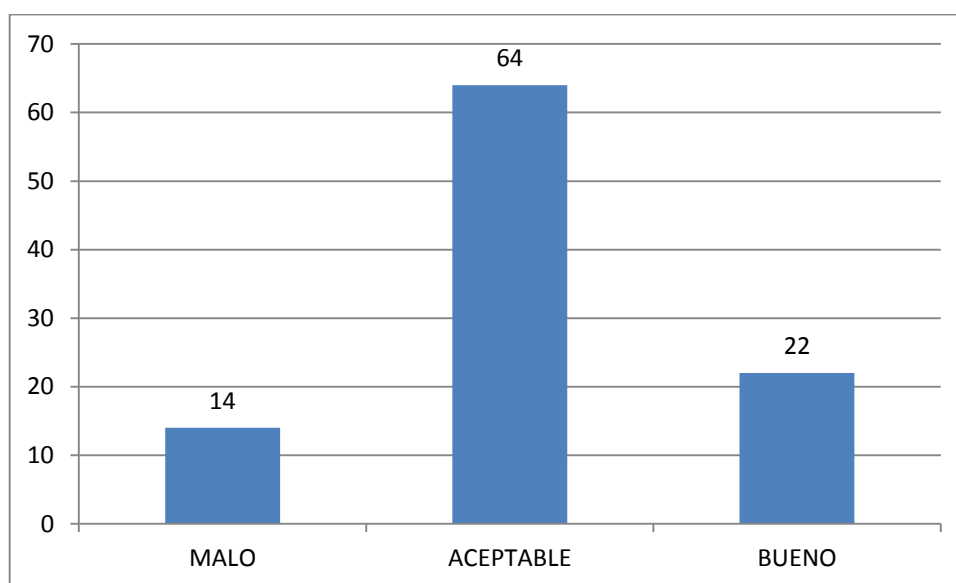
De los resultados que se muestran en la la tabla 9 y la figura 2 se tiene que el 82% presentan un nivel aceptable de Liderazgo en las Buenas Practicas de Gestion mientras que el 3% presentan un mal nivel de Liderazgo en las Buenas practicas de Gestion y solo el 15% de las personas presentan un buen nivel de Liderazgo de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 10

Niveles de Política y estrategia de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>POLITICA Y ESTRATEGIA</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	14	14	14,0	14,0
ACEPTABLE	64	64	264,0	78,0
BUENO	22	22	22,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



### **POLITICA Y ESTRATEGIA**

Figura 3 Niveles de Política y Estrategia de Buenas Practicas de Gestion

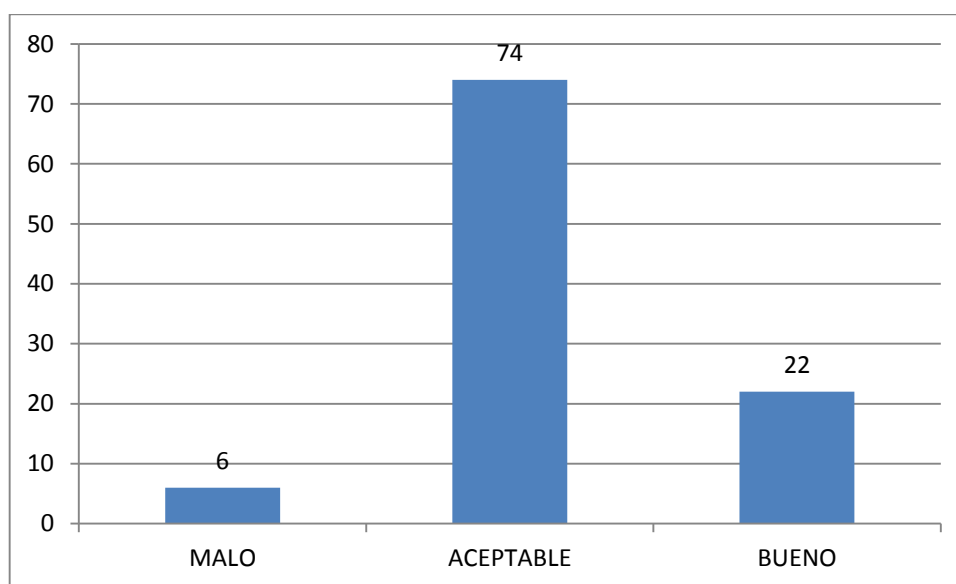
De los resultados que se muestran en la la tabla 10 y la figura 3 se tiene que el 64% presentan un nivel aceptable de Política y Estrategia en las Buenas Practicas de Gestion mientras que el 14% presentan un mal nivel de Política y Estrategia en las Buenas practicas de Gestion y solo el 22% de las personas presentan un buen nivel de Política y Estrategia de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 11

Niveles de Personas de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>PERSONAS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	6	6	6,0	6,0
ACEPTABLE	74	74	74,0	80,0
BUENO	20	22	20,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



### **PERSONAS**

Figura 4 Niveles de Personas de Buenas Practicas de Gestion

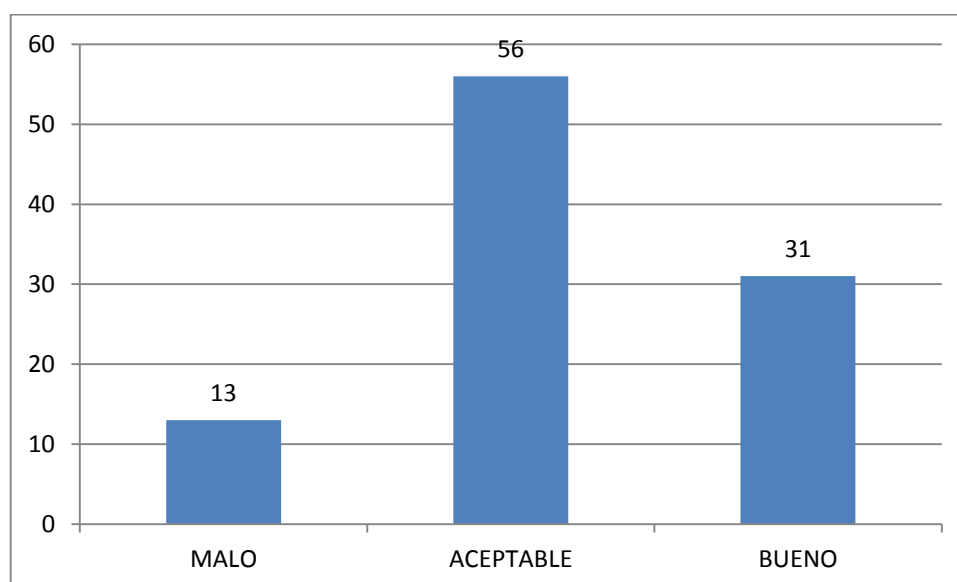
De los resultados que se muestran en la la tabla 11 y la figura 4 se tiene que el 74% presentan un nivel aceptable de Personas en las Buenas Practicas de Gestion mientras que el 6% presentan un mal nivel de Personas en las Buenas practicas de Gestion y solo el 22% de las personas presentan un buen nivel de Personas de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 12

Niveles de Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>ALIANZAS y RECURSOS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	13	13	13,0	13,0
ACEPTABLE	56	56	56,0	69,0
BUENO	31	31	31,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



### **ALIANZAS Y RECURSOS**

Figura 5 Niveles de Alianzas y Recursos de Buenas Practicas de Gestion

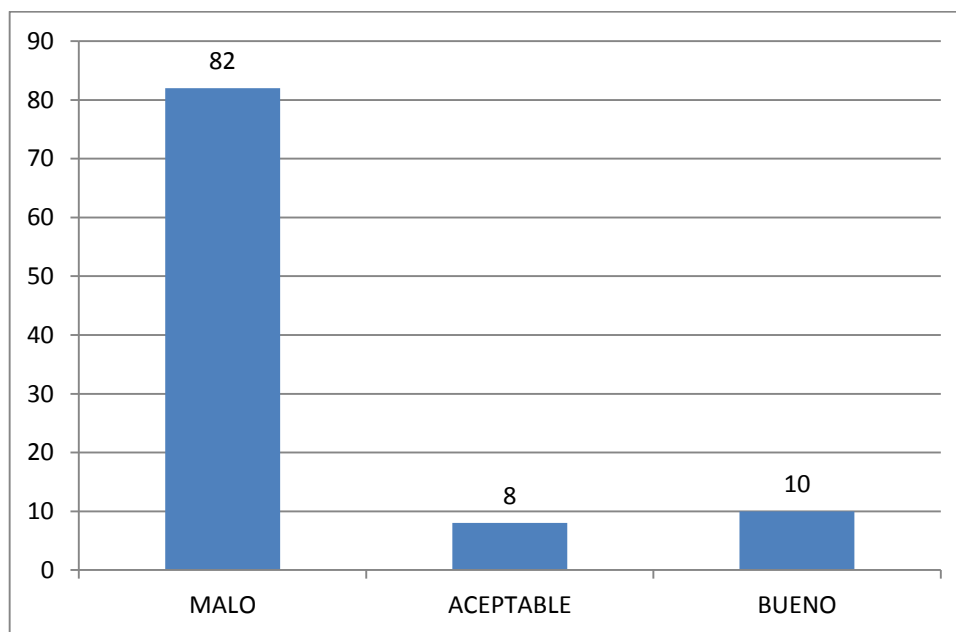
De los resultados que se muestran en la la tabla 12 y la figura 5 se tiene que el 56% presentan un nivel aceptable de Alianzas y Recursos en las Buenas Practicas de Gestion mientras que el 13% presentan un mal nivel de Alianzas y Recursos en las Buenas practicas de Gestion y solo el 31% de las personas presentan un buen nivel de Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 13

Niveles de Procesos de las Buenas Practicas de Gestion en la UGEL 06 en el año 2018

<b>PROCESOS</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	82	82	82,0	82,0
ACEPTABLE	8	8	8,0	90,0
BUENO	10	10	10,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Buenas prácticas de gestión, (Anexo 4)



### **PROCESOS**

Figura 6 Niveles de Procesos de Buenas Practicas de Gestion

De los resultados que se muestran en la la tabla 13 y la figura 6 se tiene que el 8% presentan un nivel aceptable de Procesos en las Buenas Practicas de Gestion mientras que el 82% presentan un mal nivel de Procesos en las Buenas practicas de Gestion y solo el 10% de las personas presentan un buen nivel de Procesos de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 14

Niveles de Satisfaccion de Usuario en la UGEL 06 en el año 2018

<b>SATISFACCION DE USUARIO</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	10	10	10,0	10,0
ACEPTABLE	3	3	3,0	13,0
BUENO	87	87	87,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación del instrumento: Satisfacción del usuario, (Anexo 4)

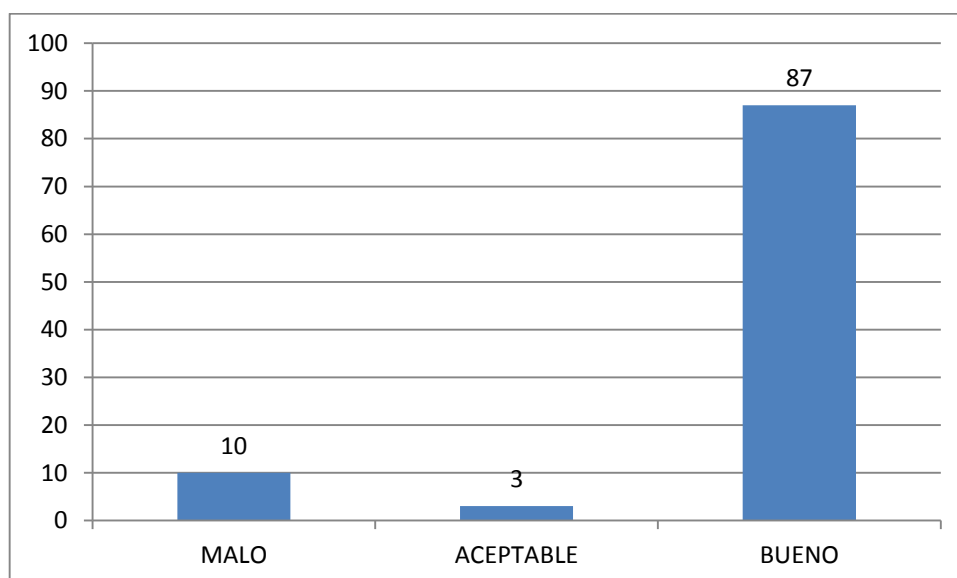
**SATISFACCION DE USUARIO**

Figura 7 Niveles de Satisfaccion de Usuario

De los resultados que se muestran en la la tabla 14 y la figura 7 se tiene que el 3% presentan un nivel aceptable de Satisfaccion de Usuario de Gestion mientras que el 10% presentan un mal nivel de Satisfaccion de Usuario y solo el 87% de las personas presentan un buen nivel de Satisfaccion de Usuario.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

Tabla 15

Distribucion de datos con tendencia de normalidad y distribucion de media de las Buenas Prácticas de Gestion

### Parámetros de distribución estimados

BUENAS PRACTICAS DE GESTION		
Distribución normal	Ubicación	1,9500
	Escala	,21904

Los casos están sin ponderar.

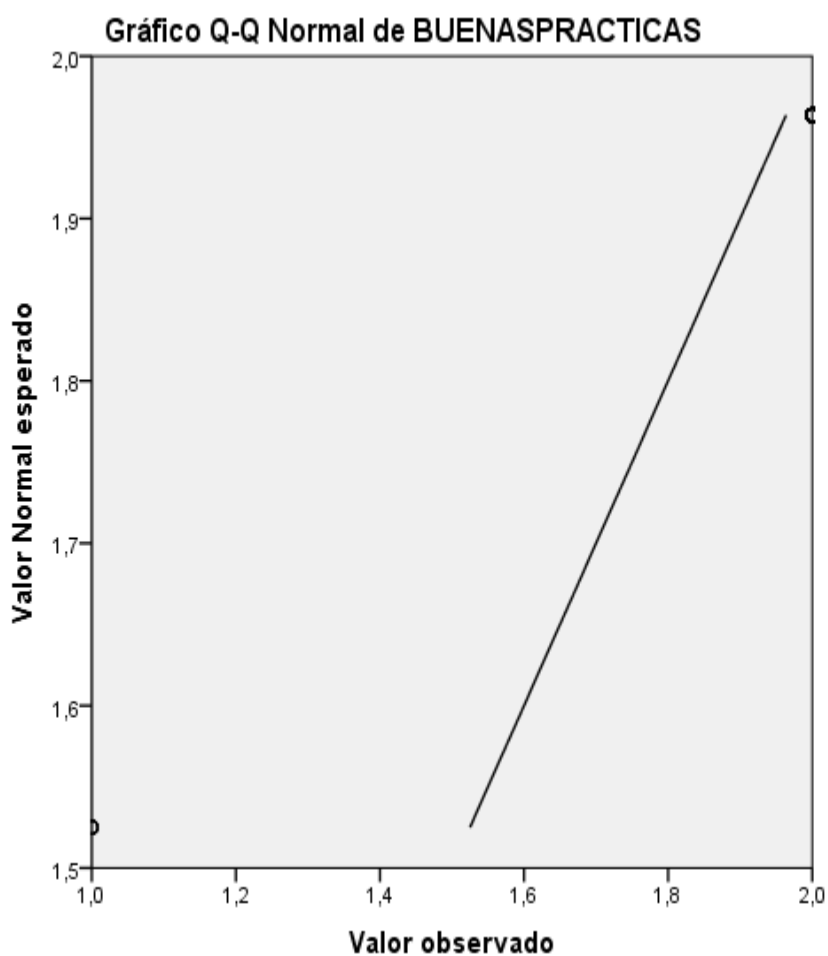


Figura 8 Valor observado de las buenas prácticas de gestión

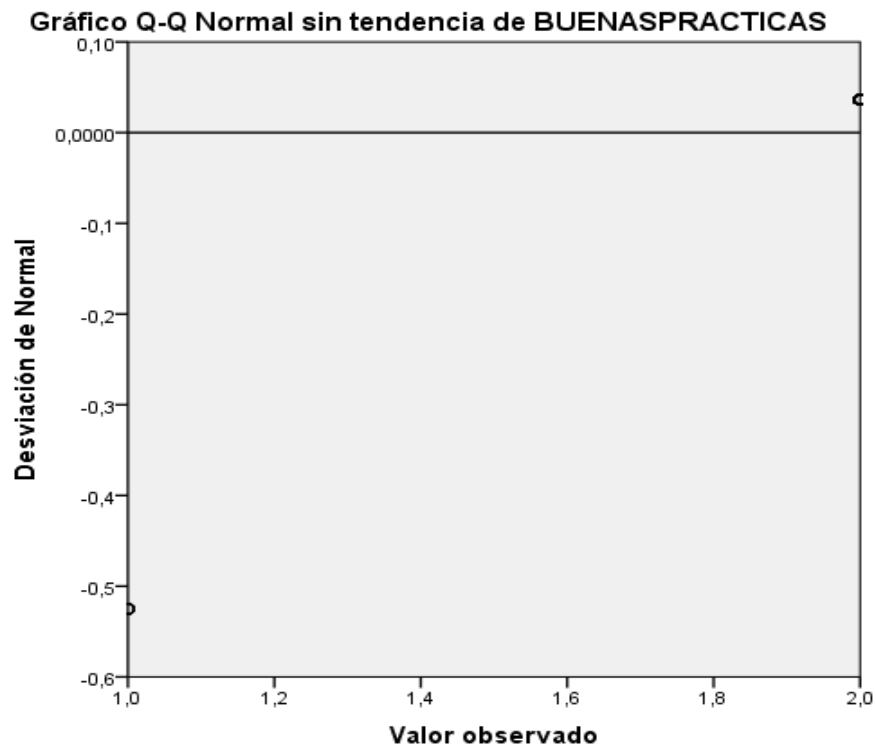


Figura 9 valor observado normal sin tendencias de las buenas prácticas de gestión

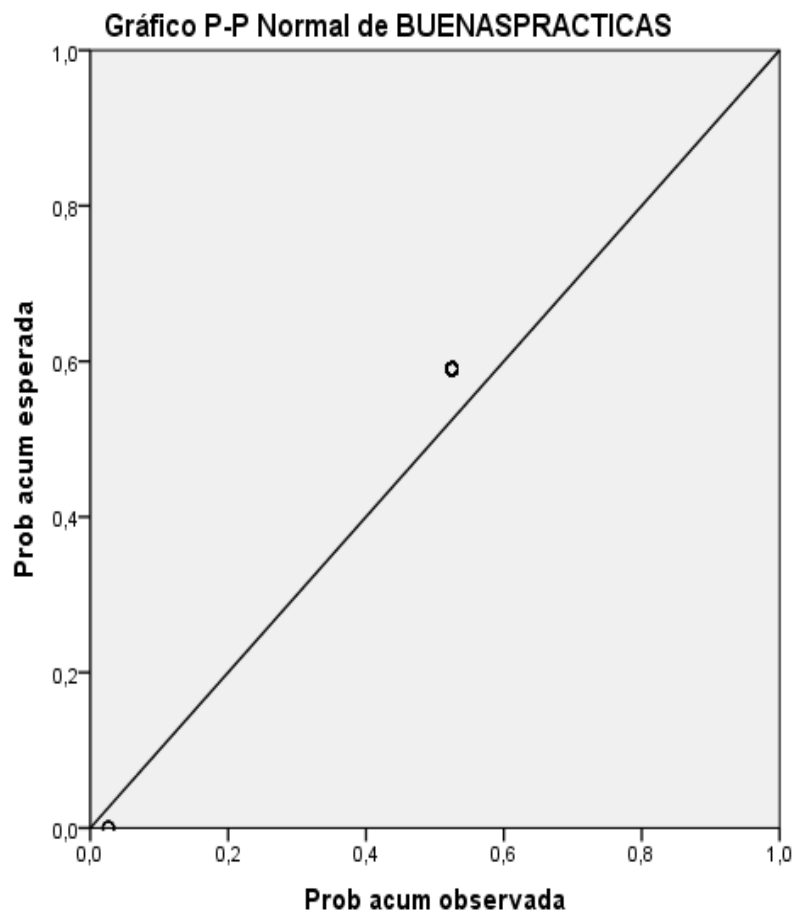


Figura 10 Prob acum observada normal de las buenas prácticas de gestión



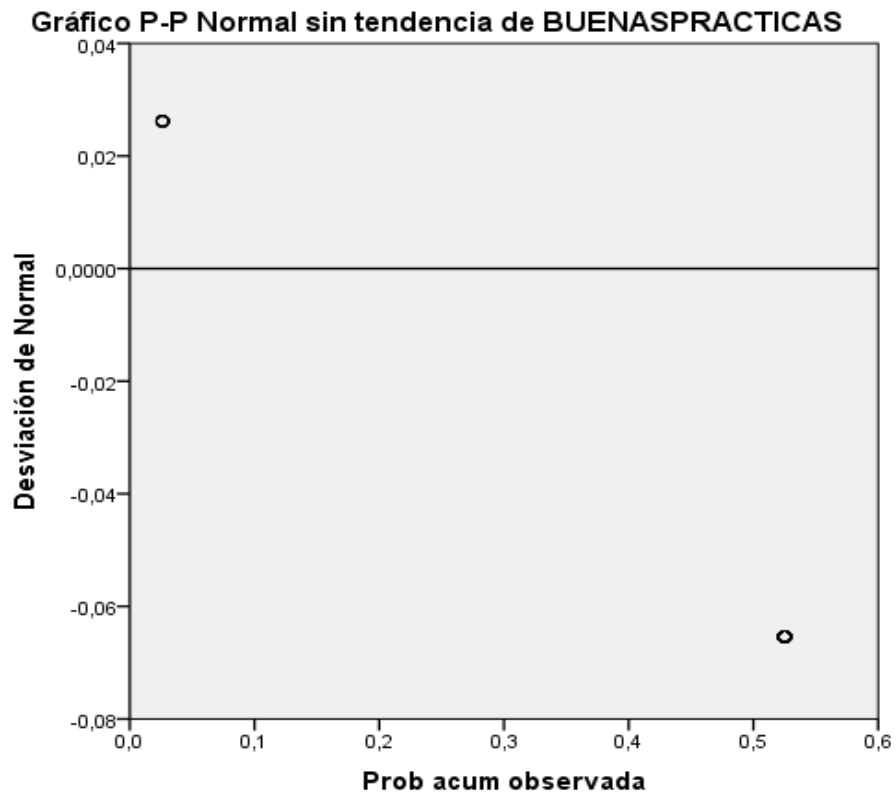


Figura 11 Prob acum observada normal sin tendencia de las buenas prácticas de gestión

Tabla 16

Distribucion de datos con tendencia de normalidad y distribucion de media de la Satisfaccion de Usuario

**Parámetros de distribución estimados**

Satisfacción Del Usuario		
Distribución	Ubicación	2,7700
normal	Escala	,61718

Los casos están sin ponderar.

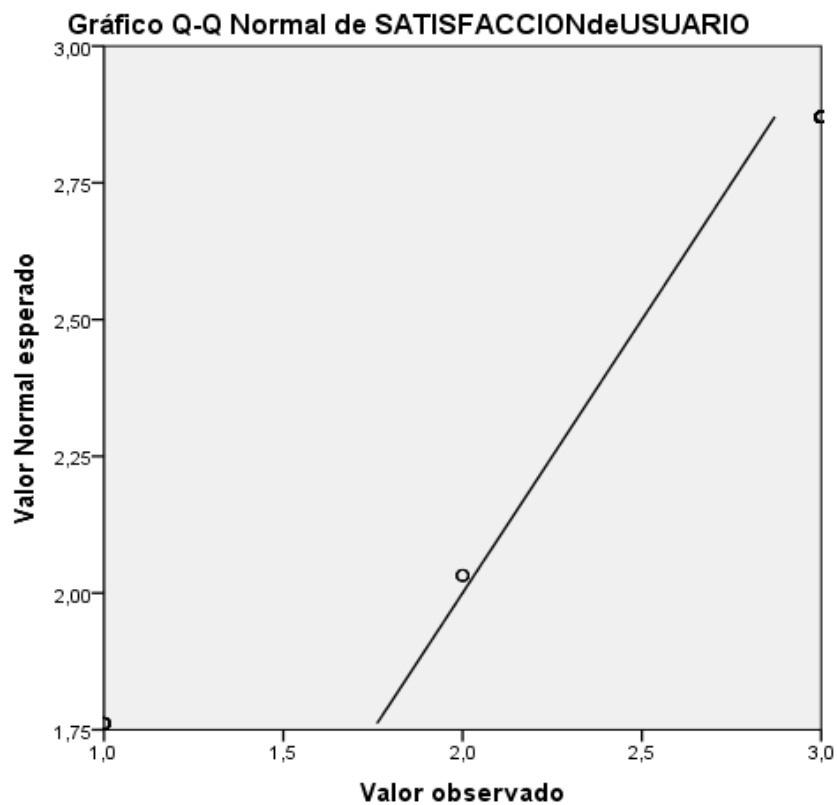


Figura 12 Valor observado normal de satisfacción del usuario

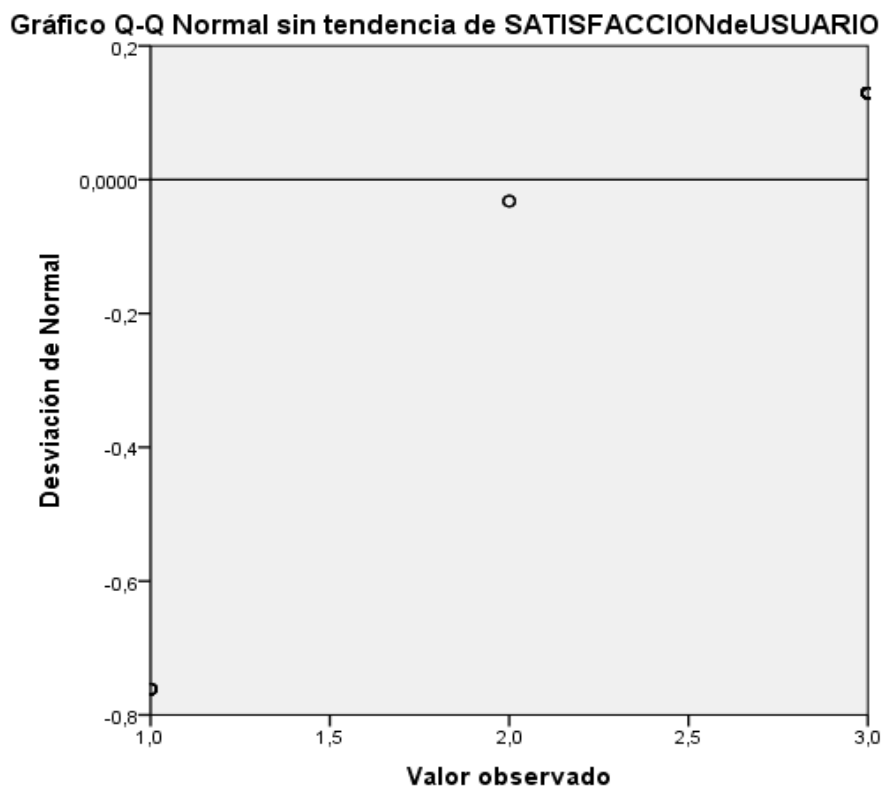


Figura 13 Valor observado normal sin tendencia de la satisfacción del usuario

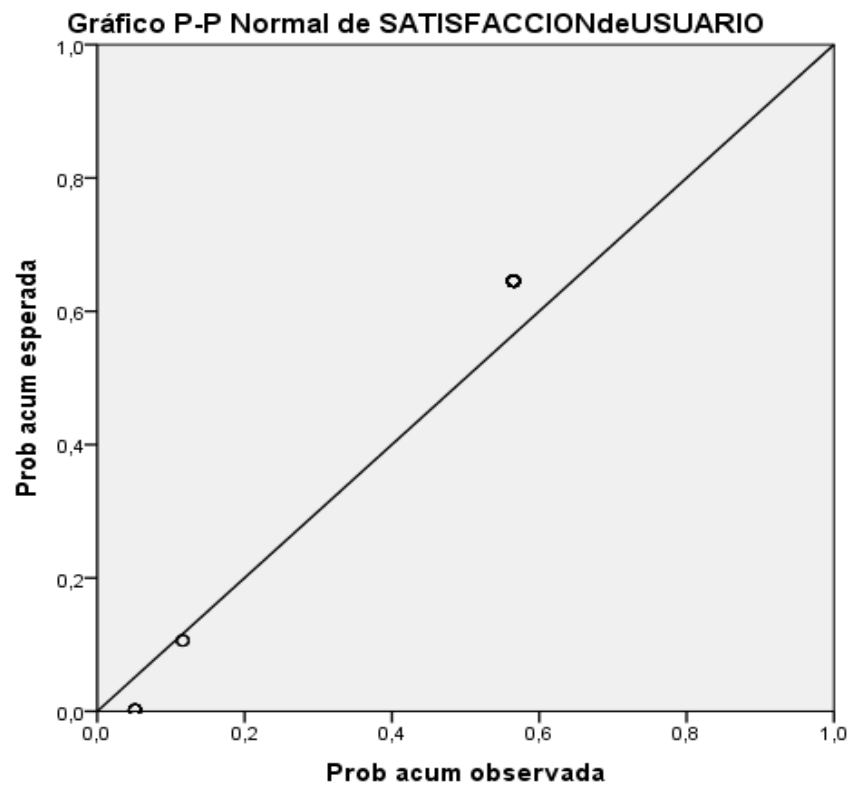


Figura 14 Prob acum observada normal de la satisfacción del usuario

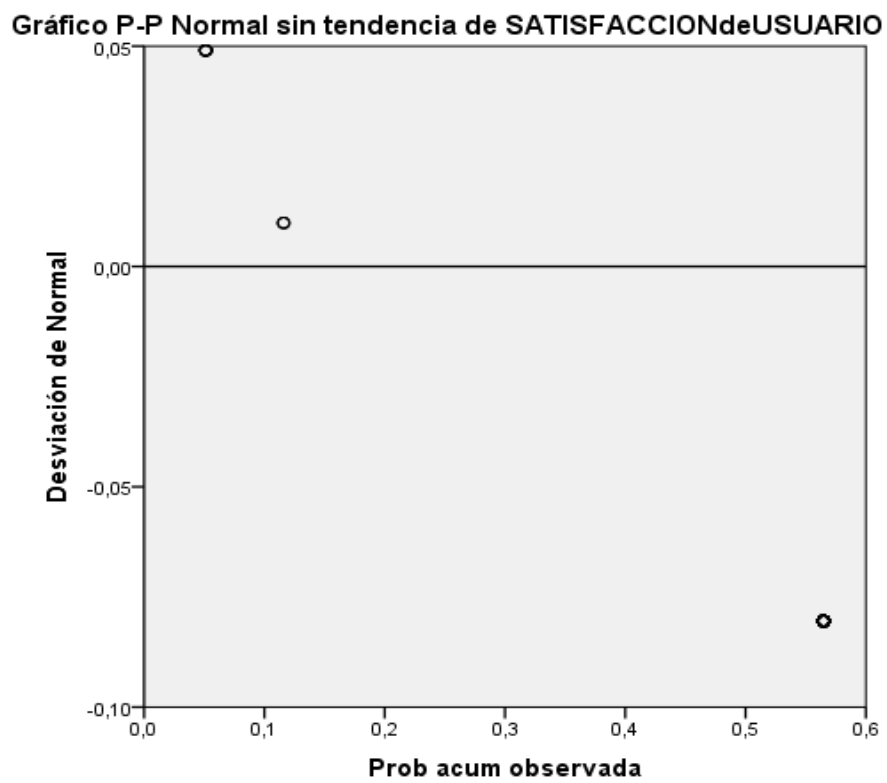


Figura 15 Prob acum normal sin tendencia de la satisfacción del usuario

Resultado del proceso de homogeneidad de varianza de los factores de las Buenas Practicas de Gestión y la Satisfacción de usuario.

Tabla 17

<b>Prueba de homogeneidad de varianzas</b>				
	Estadístico de Levene	gl1	gl2	Sig.
LIDERAZGO	,716	2	97	,591
POLITICA y ESTRATEGIA	1,693	2	97	,689
PERSONAS	,688	2	97	,829
ALIANZAS y RECURSOS	3,466	2	97	,535
PROCESOS	,549	2	97	,580

Los resultados de la tabla muestran las variables de estudio, se tiene que los datos de acuerdo a la prueba de Levene el cual tiene,  $p > 0.05$  ; por lo tanto se acepta la hipótesis alterna para las variables, lo que se supone que las varianzas presentan homogeneidad; siendo esta una condicional más para el proceso.

## **PRUEBA DE HIPOTESIS**

### **HIPOTESIS GENERAL**

Ho: Las Buenas Practicas de la Gestion no permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: Las Buenas Practicas de la Gestion si permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$H_0: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 18

Niveles de determinación y significación de la influencia entre las variables

**Resumen del modelo<sup>b</sup>**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,886 <sup>a</sup>	,785	,784	1,61802	1,991

a. Variables predictoras: (Constante), BUENAS PRACTICAS de GESTION  
b. Variable dependiente: SATISFACCION de USUARIO

En la tabla 18, se muestran los resultados de la dependencia entre Buenas Practicas de Gestion y Satisfaccion de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018 , de ellos se tiene que el nivel de correlacion es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlacion entre las variables, asi mismo se tiene el coeficiente de determinacion es de 0.785 lo que implica que la Satisfaccion de Usuario es causa del 78.4% Beunas Practicas de Gestion.

Tabla 19

Nivel de significacion de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion del Usuario.

**Coefficientes<sup>a</sup>**

Modelo	Coefficients no estandarizados		Coefficients tipificados Beta	t	Sig.
	B	Error típ.			
1	(Constante)	3,242	,556	5,827	,000
	BUENAS PRACTICAS	,242	,004	,086	,005

a. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

Como se aprecia en la tabla 19, existe incidencia de la Buenas Practicas de la Gestion y la Satisfaccion de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la

hipotesis nula, las Buenas Practicas de Gestion permiten la Satisfaccion de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 3,242 y el la relacion es:  $y = 3.242 + 0.242x$

## HIPOTESIS ESPECIFICAS 1

Ho: El Liderazgo de las Buenas Practicas de la Gestion no permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: El Liderazgo de las Las Buenas Practicas de la Gestion si permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$H_0: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 20

Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables

Resumen del modelo <sup>b</sup>					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,770 <sup>a</sup>	,5929	,05	1,61878	1,944

a. Variables predictoras: (Constante), LIDERAZGO

b. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

En la tabla 20, se muestran los resultados de la dependencia entre el Liderazgo de Buenas Practicas de Gestion y Satisfaccion de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018 , de ellos se tiene que el nivel de correlacion es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlacion entre las variables, asi mismo se tiene el coeficiente de determinacion es de 0.5929 lo que implica que la Satisfaccion de Usuario es causa del 59.29% del Liderazgo de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 21

Nivel de significación del Liderazgo de las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción de Usuario.

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>					
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.	
	B	Error típ.	Beta			
1	(Constante)	2,545	,328		7,752	,000
	LIDERAZGO	,106	,152	,070	3,699	,001

a. Variable dependiente: SATISFACCION de USUARIO

Como se aprecia en la tabla 21, existe incidencia del Liderazgo de las Buenas Prácticas de la Gestión y la Satisfacción de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula, el Liderazgo de las Buenas Prácticas de Gestión permiten la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 2,545 y la relación es:  $y = 2.545 + 0.106x$

## HIPOTESIS ESPECIFICAS 2

Ho: Las Políticas Estratégicas de las Buenas Prácticas de la Gestión no permiten tener un buen grado de Satisfacción del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: Las Políticas Estratégicas de las Las Buenas Prácticas de la Gestión si permiten tener un buen grado de Satisfacción del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$H_0: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 22

Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables

Resumen del modelo <sup>b</sup>					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,732 <sup>a</sup>	,535	,009	1,62001	1,963

a. Variables predictoras: (Constante), POLITICA ESTRATEGICAS

b. Variable dependiente: SATISFACCION de USUARIO

En la tabla 22, se muestran los resultados de la dependencia entre las Políticas Estratégicas de Buenas Prácticas de Gestión y Satisfacción de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018 , de ellos se tiene que el nivel de correlación es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlación entre las variables, así mismo se tiene el coeficiente de determinación es de 0.535 lo que implica que la Satisfacción de Usuario es causa del 53.5% las Políticas Estratégicas de las Buenas Prácticas de Gestión.

Tabla 23

Nivel de significación del Políticas Estratégicas de las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción de Usuario.

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	2,838	,226		12,583	,000
1 POLITICAS ESTRATEGICAS	,133	,104	,032	,315	,004

a. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

Como se aprecia en la tabla 23, existe incidencia del Políticas Estratégicas de las Buenas Prácticas de la Gestión y la Satisfacción de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipótesis nula, el Políticas Estratégicas de las Buenas Prácticas de Gestión permiten la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 2,838 y el la relación es:  $y = 2.838 + 0.133x$



### HIPOTESIS ESPECIFICAS 3

Ho: Las Personas de las Buenas Practicas de la Gestion no permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: Las Personas Estrategicas de las Las Buenas Practicas de la Gestion si permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$H_0: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 24

Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables

#### Resumen del modelo<sup>b</sup>

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,807 <sup>a</sup>	,651	,033	,60694	1,915

a. Variables predictoras: (Constante), PERSONAS

b. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

En la tabla 24, se muestran los resultados de la dependencia entre las Personas de Buenas Practicas de Gestion y Satisfaccion de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018, de ellos se tiene que el nivel de correlacion es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlacion entre las variables, asi mismo se tiene el coeficiente de determinacion es de 0.6512 lo que implica que la Satisfaccion de Usuario es causa del 65.12% las Personas de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 25

Nivel de significación del Personas de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario.

Modelo	Coeficientes <sup>a</sup>				
	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,216	,272	8,155	,000
	PERSONAS	,259	,124	,207	,039

a. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

Como se aprecia en la tabla 25, existe incidencia del Personas de la Buenas Practicas de la Gestion y la Satisfaccion de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipotesis nula, el Personas de las Buenas Practicas de Gestion permiten la Satisfaccion de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 2,216 y el la relacion es:  $y = 2.216 + 0.259x$

#### HIPOTESIS ESPECIFICAS 4

Ho: Las Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de la Gestion no permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: Las Alianzas y Recursos de las Las Buenas Practicas de la Gestion si permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$H_0: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$H_0: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 26

Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables

Resumen del modelo <sup>b</sup>					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,747 <sup>a</sup>	,558	,008	,61962	1,986

a. Variables predictoras: (Constante), ALIANZAS y RECURSOS

b. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

En la tabla 26, se muestran los resultados de la dependencia entre las Alianzas y Recursos de Buenas Practicas de Gestion y Satisfaccion de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018 , de ellos se tiene que el nivel de correlacion es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlacion entre las variables, asi mismo se tiene el coeficiente de determinacion es de 0.558 lo que implica que la Satisfaccion de Usuario es causa del 55.8% las Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 27

Nivel de significacion del Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario.

Coeficientes <sup>a</sup>					
Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,869	,220	13,016	,000
	ALIANZAS	,046	,097	,470	,009

a. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

Como se aprecia en la tabla 27, existe incidencia del Alianzas y Recursos de la Buenas Practicas de la Gestion y la Satisfaccion de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipotesis nula, el Alianzas y Recursos de las Buenas Practicas de Gestion permiten la Satisfaccion de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 2,869 y el la relacion es:  $y = 2.869 + 0.046x$

## HIPOTESIS ESPECIFICAS 5

Ho: Las Procesos de las Buenas Practicas de la Gestion no permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

H1: Las Procesos de las Las Buenas Practicas de la Gestion si permiten tener un buen grado de Satisfaccion del Usuario de la UGEL 06 en el año 2018

$$Ho: \beta_0 = \beta_1 = 0$$

$$Ho: \beta_0 <> \beta_1 <> 0$$

Tabla 28

Niveles de determinación y significación de la incidencia entre las variables

Resumen del modelo <sup>b</sup>					
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación	Durbin-Watson
1	,814 <sup>a</sup>	,6625	,010	,62025	1,962

a. Variables predictoras: (Constante), PROCESOS

b. Variable dependiente: SATISFACCION del USUARIO

En la tabla 28, se muestran los resultados de la dependencia entre las Procesos de Buenas Practicas de Gestion y Satisfaccion de Usuario del a Ugel 06 en el año 2018 , de ellos se tiene que el nivel de correlacion es alta el cual podemos afirmar que existe una alta correlacion entre las variables, asi mismo se tiene el coeficiente de determinacion es de 0.6625 lo que implica que la Satisfaccion de Usuario es causa del 66.25% las Procesos de las Buenas Practicas de Gestion.

Tabla 29

Nivel de significación del Procesos de las Buenas Practicas de Gestion y la Satisfaccion de Usuario.

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>			t	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,788	,140		19,943	,000
	PROCESOS	,014	,098	,014	,142	,007

a. Variable dependiente: SATISFACCION de USUARIO

Como se aprecia en la tabla 29, existe incidencia del Procesos de la Buenas Practicas de la Gestion y la Satisfaccion de Usuario, donde  $p < 0.05$ , permitiendo rechazar la hipotesis nula, el Procesos de las Buenas Practicas de Gestion permiten la Satisfaccion de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018 donde el intercepto es 2,788 y el la relacion es:  $y = 2.788 + 0.014x$

## **IV Discusión**

#### **4.2. Discusión de resultados**

El Ministerio de Educación a través de las Direcciones Regionales de Educación y estas a través de las unidades de gestión educativa local Ugels vienen desplegando valiosas iniciativas destinadas a mejorar la calidad de la atención al usuario.

En este marco el estudio pretendió identificar la relación de las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 y los resultados arrojaron que el nivel de correlación es alta según la exposición de tablas donde el 87% de los usuarios indicaron que se encuentran satisfecho frente al 13%(10%+3%) de los usuarios que manifestaron sentirse insatisfechos.

Así también de acuerdo a la correlación de las dimensiones de las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario, la tabla 20 arrojó que la satisfacción del usuario es causa del 59.29% del liderazgo de las buenas prácticas de gestión.

En la tabla N° 22 los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario es causa del 53.5% de las políticas estratégicas de las buenas prácticas de gestión. En la tabla 24 los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario es causa del 65.12% de personas de las buenas prácticas de gestión en la tabla 26 los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario es causa del 55.8% de alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión en la tabla 28 los resultados arrojaron que la satisfacción del usuario es causa del 66.25% de procesos de las buenas prácticas de gestión.

Estos hallazgos encontrados en este estudio se pueden corroborar con Rubio (2008) quien indica que la gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados, por medio de funciones como planificación, organización, recursos humanos, dirección, control y representatividad.

Si en esta investigación se ha encontrado que la mayoría de usuarios docentes afirman que están satisfechos con las prácticas de gestión afirmando que ha mejorado la calidad del servicio, esto podría afectar directamente con los resultados

o porcentajes de usuarios que indican lo contrario lo que debe tomarse en cuenta para proponer planes de mejora integral en lo que respecta a las etapas en las que estaría fallando la gestión.

En cuanto a los hallazgos en relación a las dimensiones se encontró el más alto porcentaje en la satisfacción del usuario con procesos donde la satisfacción del usuario es causa del 66,25% del factor procesos de las buenas practicas seguido de personas de las buenas prácticas de gestión donde la satisfacción del usuario es causa del 65.12% de personas de las buenas prácticas de gestión lo que significa que se percibe, que si hay una buena planificación de las actividades para atender con calidad a los usuarios docentes y que los jefes de área ejercen un control adecuado y democrático para que se lleve a cabo las actividades del servicio que brinda la Ugel 06, siendo esto lo más resaltado por los usuarios docentes.

En relación al nivel de satisfacción del usuario que el 87% de las personas presentan un buen nivel de satisfacción del usuario mientras que el 13%(10%+3%) indicaron estar insatisfechos o presentan un mal nivel de satisfacción de usuario

Estos hallazgos se pueden analizar contrastándolo con la investigación de Cifuentes (2017) La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad de gestión educativa local N° 06 –Ate, 2017 donde concluye que existe relación entre el mejoramiento en los procesos administrativos de la Ugel 06 y el desarrollo educativo a través del grado de satisfacción del docente de su jurisdicción en el presente año, presentando una relación positiva entre ambas variables.

Y en el análisis de esta investigación según las dimensiones liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos coincidieron en señalar que se encontraban satisfechos con el servicio brindado, pero es de menester señalar que la satisfacción del usuario radica en los procesos seguido de personas de las buenas prácticas de gestión es decir son los dos pilares que contribuye a la buena imagen de la Ugel 06 en el año 2018. Y la insatisfacción tiene un menor rango debiendo considerar los aspectos que faltan y por el cual, los usuarios no se sienten



bien atendidos percibiendo que falta mejorar en las políticas y estrategias, las alianzas y recursos y el liderazgo del personal directivo.

## **V Conclusiones**

## Conclusiones

- Primera** Las Buenas Prácticas de Gestión en la Ugel 06 predominante del 85% un nivel aceptable en el año 2018
- Segunda** El nivel de Satisfacción de usuario en la Ugel 06 predominante del 87% un nivel bueno en el año 2018
- Tercera** Existe relación directa entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, ya que se encuentran relacionadas linealmente cuyo coeficiente de determinación es de 0.5929 presentando una correlación directa y positiva.
- Cuarta** Existe relación directa entre la dimensión Política Estratégica y la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, ya que se encuentran relacionadas linealmente cuyo coeficiente de determinación es de 0.535 presentando una correlación directa y positiva.
- Quinta** Existe relación directa entre la dimensión Personas y la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, ya que se encuentran relacionadas linealmente cuyo coeficiente de determinación es de 0.6512 presentando una correlación directa y positiva.
- Sexta** Existe relación directa entre la dimensión Alianzas y Recursos, y la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, ya que se encuentran relacionadas linealmente cuyo coeficiente de determinación es de 0.558 presentando una correlación directa y positiva.
- Septima** Existe relación directa entre la dimensión Procesos y la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, ya que se encuentran relacionadas linealmente cuyo coeficiente de determinación es de 0.6625 presentando una correlación directa y positiva.

Con lo expuesto podemos concluir que este estudio da cumplimiento a nuestros objetivos. Además, otorga una respuesta inicial a la pregunta planteada, introduciendo a su paso un efecto, esperado como lo es, el valor predictivo de la relación de la Buenas Practicas con la Satisfacción de Usuario en la Ugel 06 en el año 2018, observado en la muestra del trabajo.

## **VI Recomendaciones**

## 5.2. Recomendaciones

Según la conclusión referida a que los usuarios de la Ugel 06 se encuentran satisfechos a un nivel considerable más no del 100% se recomienda a la Ugel 06 y todo su equipo de trabajo implementar la siguiente propuesta para optimizar los diversos servicios que la Ugel 06 brinda a los usuarios.

- La apariencia formal que todo servidor público debe tener y que trabaja en función a la atención que brinda al usuario dentro de la Ugel 06, lo cual mejoraría la imagen del personal.
- El debido cumplimiento de los servicios complementarios que brinda el área de recursos humanos de la Ugel 06
- Ofrecer una mayor ayuda en la orientación al usuario que presenta alguna dificultad al momento de solicitar los servicios que brinda la Ugel 06
- Se recomienda la aplicación de estrategias complementarias a las ya existentes para obtener una mayor credibilidad y confianza en el usuario.
- Se recomienda realizar una mayor difusión de los servicios mejorados a los usuarios de las diferentes instituciones educativas de los 6 distritos que conforma el ámbito de la Ugel 06.

## **Referencias**

*Abreu (2011) "La gestión administrativa en los centros educativos privados: Análisis del caso del Centro Cristiano de Educación para el desarrollo" (Tesis de maestro) Universidad san Juan de Maguana- Republica Dominicana.*

*Aguirre (2015) "Gestión directiva y satisfacción laboral de los docentes de la RED N°08 ugel 04 Carabayllo 2014", (tesis de Magister) Universidad César Vallejo-Perú.*

*Arismendi, Pereira Póveda y Sarmiento (2010) "Prácticas de gestión directiva que ponen en acción las políticas de calidad educativa en los colegios públicas de Bogotá" (tesis de maestría).*

*Banderas (2006) "Análisis del programa escuelas de calidad nuevas formas de gestión escolar e institucional" (tesis de magister).*

*Bedoya (2003) "La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas, (tesis de Magister) Universidad de Lima-Perú.*

*Carrasco (2002) "Gestión educativa y calidad de formación profesional en la facultad de educación de la UNSACA"(tesis de Magister) Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Perú.*

*Corimayhua (2011) "Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima" (tesis de Magister) Universidad Peruana Unión- Perú.*

*Chagua y Chagua (2013) "La gestión educativa y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 155 Alejandro Sánchez Arteaga" (tesis de Magister) Universidad César Vallejo-Perú.*

*Dolors (2011) "El impacto de una gestión de los recursos humanos socialmente responsable" (tesis de magister) Universidad de Girona- España.*



- Finol (2005) “Evaluación de la Gestión Administrativa del Gerente Educativo de III etapa de Educación Básica” (tesis de maestro) Universidad de Zulia - Venezuela*
- García (2013) “Análisis de la gestión del recurso humano por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del instituto superior pedagógico ciudad de San Gabriel” (tesis de magister).*
- Gamarra (2011) “Estilos de gestión de los directivos y su relación con la calidad de la conducción de ex-variante técnico de la Ugel N° 03 de Lima del Pacífico –Perú.*
- Guevara (2014) “Gestión de recursos humanos y calidad del servicio educativo en la institución educativa N° 7012 “Jesús de la Misericordia” del distrito de Surquillo en el año 2014” (tesis de magister)-Perú*
- Gómez (2010) “Hacia una mejor calidad de la gestión educativa peruana en el siglo XXI” (tesis de magister) Universidad de Lima-Perú*
- Hernández (2011) “Gestión de recursos humanos y competitividad de las universidades públicas” (tesis de magister) Universidad del Pacífico –Perú.*
- Latorre (2012) “Gestión de recursos humanos y desempeño laboral” (tesis de doctor)*
- Paredes (2014) “Gestión Administrativa y participación en los colegios de la congregación Hermanas de Santa Ana- Lima 2014”( tesis de magister) Universidad César Vallejo.*
- Salazar (2010) “La relación del liderazgo directivo y la satisfacción laboral de los profesores de la Dirección general de Educación Tecnológica Industrial” (Tesis de maestro) Universidad de México - México*

- . Salazar (2009) *“Calidad de gestión del personal directivo en la institución educativa Rosa Agustina Donayre de Morey- Iquitos 2009”* (tesis de magister)-Perú.
- Sorados (2010) *“Influencia del liderazgo en la calidad de la gestión educativa”* (tesis de magister)-Perú.
- Sánchez (2012) *“Cultura organizacional y gestión de recursos de recursos humanos en los institutos Tecnológicos de la provincia de Chanchamayo”* tesis de magister)-Perú.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. España: Editorial ESIC.
- Tapia (2013) *“Liderazgo directivo y satisfacción de los docentes de las instituciones educativas de la red N° 07 ugel 01 Lima-2013”* (tesis de Magister) Universidad César Vallejo-Perú.
- Yábar (2013) *“La gestión educativa y su relación con la práctica docente en la institución educativa privada Santa Isabel de Hungría Lima- Cercado”* (tesis de maestro) Universidad César Vallejo- Perú

## **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

### TITULO: LAS BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN Y LA SASTIFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UGEL 06 EN EL AÑO 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOS Y TECNICAS
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cómo las buenas prácticas de gestión influyen en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Determinar cómo las buenas prácticas de gestión influyen en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>– Las buenas prácticas de gestión influyen en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018</p>	<b>BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Liderazgo</li> <li>2. Política y Estrategia</li> <li>3. Personas</li> <li>4. Alianzas y Recursos</li> <li>5. Procesos</li> </ol>	<p>El tipo de investigación es ex post facto de naturaleza descriptiva y correlacional</p> <p style="text-align: center;">V1 M V2</p> <p>Donde M= Muestra V1 = Buenas Prácticas de Gestión V2= Satisfacción del usuario de la ugel 06 en el año 2018</p> <p>En este estudio se utilizó la recolección de datos utilizando cuestionarios debidamente validados por juicios de expertos afinándose las preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Se trata de un estudio de tipo ex post facto no experimental – transeccional en vista que tiene como propósito medir el grado de relación incidencia entre 2 variables : las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario de la ugel 06</p>
<p><b><u>Problema Especifico 1</u></b></p> <p>¿Cómo la dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo Especifico 1</u></b></p> <p>Determinar como la dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica 1</u></b></p> <p>– La dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>			
<p><b><u>Problema Especifico 2</u></b></p> <p>¿Cómo la dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo Especifico 2</u></b></p> <p>Determinar como la dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica 2</u></b></p> <p>– La dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>			
<p><b><u>Problema Especifico 3</u></b></p> <p>¿Cómo la dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo Especifico 3</u></b></p> <p>Determinar como la dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica 3</u></b></p> <p>– La dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>			

<p><b><u>Problema Específico 4</u></b></p> <p>¿Cómo la dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo Especifico 4</u></b></p> <p>Determinar como la dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica 4</u></b></p> <p>– La dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UGEL 06</b></p>	<p><b>1. Calidad funcional percibida</b></p> <p><b>2. Calidad técnica percibida</b></p> <p><b>3. Valor percibido</b></p> <p><b>4. Confianza</b></p> <p><b>5. expectativa</b></p>	<p>No es posible manipular ninguna variable por cuanto no se tiene control directo sobre ellas, se utiliza el enfoque cuantitativo para el estudio de la relación de las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario de la ugel 06 en el año 2018</p> <p>La técnica que se utilizó fue encuesta, recopilación de datos.</p> <p>Para efectos de este trabajo de investigación la recolección de la información se hizo tomando como instrumento el método de escalamiento Likert,</p>
<p><b><u>Problema Específico 5</u></b></p> <p>¿Cómo la dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018?</p>	<p><b><u>Objetivo Especifico 5</u></b></p> <p>Determinar como la dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>	<p><b><u>Hipótesis Especifica 5</u></b></p> <p>– La dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.</p>			

## **Anexo 2.-Instrumentos de recolección de datos**

## Test sobre las Buenas Prácticas de Gestión

### Instrucciones para contestar:

- A. Lea **atentamente** las preguntas.
- B. Conteste en el recuadro de respuestas que se adjunta, de acuerdo a lo que Usted siente y hace **en este** momento.
- C. Marque con una cruz **una sola alternativa**.
- D. No deje ninguna respuesta sin contestar.
- E. Los números que aparecen en el recuadro de respuesta corresponden a las siguientes apreciaciones:
  - 1. **NUNCA.**
  - 2. **CASI NUNCA.**
  - 3. **A VECES.**
  - 4. **CASI SIEMPRE.**
  - 5. **SIEMPRE.**
- F. Ponga atención al contestar en su hoja de respuesta.

**El número de preguntas del test debe corresponder con el número de respuesta que se encuentra en el recuadro de la hoja.**

**LA SINCERIDAD ES UNA CUALIDAD DE TODOS**

**¡Gracias por su cooperación!**

---

**INSTRUMENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN**

LIDERAZGO						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Crees que los jefes de área de la Ugel 06, fijan los objetivos anuales de la institución?					
02	¿La Ugel 06 realiza cursos sobre habilidades directivas para su personal?					
03	¿Crees que hay una buena comunicación entre el personal de la Ugel 06 empleando la modalidad de cascada cuando algún personal no puede asistir a las reuniones?					
04	¿Crees que la buena práctica de contratación docente, aplicado en el sistema SISCOND, fue idea de los jefes de Área de la Ugel 06?					
05	Consideras que las buenas practicas estaba incluido en el Plan Estratégico al 2021 que desarrolla la UGEL 06?					
06	¿Crees que las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06, de emitir los informes escalafonarios en 30 minutos, es producto de la idea de los trabajadores líderes del equipo de escalafón ESCALARAP?					
07	¿Consideras que todo el personal del área de recursos humanos de la Ugel 06, se encuentra involucrado en las buenas prácticas de gestión?					
POLITICA Y ESTRATEGIA						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Crees que la aplicación de las buenas prácticas de gestión se deba a una estrategia por mejorar la imagen de la Ugel 06?					
02	¿Consideras que el mejoramiento del servicio de atención al usuario, mediante las buenas prácticas de gestión ha causado un gran impacto en los usuarios de la Ugel 06?					
03	¿Consideras que las buenas prácticas es un novedoso sistema de gestión, que deben aplicar las instituciones públicas?					
04	Crees las instituciones educativas deben estar inmersas dentro de este sistema novedoso de gestión?					



05	¿Consideras que tanto el SISCOND y el ESCALARAP son modelos a aplicar en el trabajo administrativo de las instituciones educativas que se encuentran dentro del ámbito de la Ugel 06?					
06	¿Consideras que la planificación de los servicios al usuario se basa en procesos identificados de la problemática administrativa?.					
<b>PERSONAS</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Crees que el personal debe estar capacitado permanentemente para utilizar los diferentes software y realización de procesos diversos de acuerdo al avance de la tecnología y los nuevos estudios?					
02	¿Te consideras parte del logro de las buenas prácticas de gestión que aplica la UGEL N° 06, mediante el servicio de contratación docente oportuna SISCOND?					
03	¿Consideras bueno el servicio de entrega de los informes Escalafonarios en 30 minutos por parte de la Ugel 06?					
04	¿Consideras que la atención que brinda la Ugel 06 se ajusta a las necesidades de los usuarios?					
05	¿Crees que la capacidad de trabajo en equipo que desarrolla la UGEL 06 se ha venido dando de forma progresiva y eficaz, mediante el reconocimiento a la labor del personal?					
06	¿Consideras que el personal de la UGEL 06 puede aportar ideas y sugerencias de mejora, aplicando la Ficha de Compromiso de Mejora de Trabajo Individual?					
<b>ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Consideras que el principio de desarrollar acuerdos estables por parte de la Ugel 06, es beneficioso para los fines de la institución?					

02	¿Crees que los contratos realizados por la Ugel 06 con las empresas que prestan servicios son provechosos para los intereses de la institución?					
03	¿Crees que se ha implantado un novedoso sistema de gestión, orientado solamente al mantenimiento de determinadas áreas de la Ugel 06?					
04	¿Consideras que en la Ugel 06 existe un sistema eficaz de control que vea el estado real en el cual se encuentra sus instalaciones?					
<b>PROCESOS</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Crees que sea conveniente que se aplique permanentemente los procesos del sistema de contratación docente SISCOND, que permite la adjudicación, emisión del acta de adjudicación y la emisión de la resolución directoral en un día?					
02	¿Estás de acuerdo con el servicio de calidad expuesta en las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06?					
03	¿Consideras que se han definido correctamente los procesos de las buenas prácticas de gestión en función de las necesidades del usuario?					
04	¿Crees que ha sido acertado implantar los procedimientos administrativos del sistema de la Ugel 06 en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de gestión?					
05	¿Consideras que la aplicación de las buenas prácticas de gestión en la Ugel 06, ayuda a definir, controlar y mejorar la calidad del servicio que ofrece la UGEL 06?					

## Test sobre la Satisfacción del usuario

### Instrucciones para contestar:

- a. Lea **atentamente** las preguntas.
- b. Conteste en el recuadro de respuestas que se adjunta, de acuerdo a lo que Usted siente y hace **en este** momento.
- c. Marque con una cruz **una sola alternativa**.
- d. No deje ninguna respuesta sin contestar.
- e. Los números que aparecen en el recuadro de respuesta corresponden a las siguientes apreciaciones:
  1. **NUNCA.**
  2. **CASI NUNCA.**
  3. **A VECES.**
  4. **CASI SIEMPRE.**
  5. **SIEMPRE.**
- f. Ponga atención al contestar en su hoja de respuesta

**El número de preguntas del test debe corresponder con el número de respuesta que se encuentra en el recuadro de la hoja.**

**LA SINCERIDAD ES UNA CUALIDAD DE TODOS**

**¡Gracias por su cooperación!**

---

## INSTRUMENTO DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿El personal de esta área ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?					
02	¿En esta área se da el servicio que usted espera?					
03	¿El personal de esta área conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?					
04	¿Esta área presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELs de servicio al usuario					
<b>CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Observo mejoras en el servicio brindado por el área de recursos humanos?					
02	¿En la calidad de los servicios prestados usted está conforme?					
03	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo del área de recursos humanos de la UGEL ?					
04	¿El personal de recursos humanos de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?					
<b>VALOR PERCIBIDO</b>						
N°	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
01	¿Usted tiene confianza en esta área que da servicio a los usuarios?					
02	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados por esta área, mostro un interés por resolverlo?					
03	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?					

<b>CONFIANZA</b>						
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
01	¿Al solicitar un servicio en esta área, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?					
02	¿Esta área se preocupa por las necesidades de sus usuarios?					
03	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?					
04	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?					
<b>EXPECTATIVA</b>						
<b>N°</b>	<b>ITEMS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>
01	¿El servicio que se ofrece en esta área se adapta a sus necesidades como usuario?					
02	¿El personal de esta área es claro en explicarle las informaciones solicitadas?					
03	¿El personal de esta área posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?					
04	¿El personal de esta área simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?					

### **Anexo 3: Ficha de validación de instrumento**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>							
01	¿Crees que los jefes de área de la Ugel 06, fijan los objetivos anuales de la institución?	✓		✓		✓		
02	¿La Ugel 06 realiza cursos sobre habilidades directivas para su personal?	✓		✓		✓		
03	¿Crees que hay una buena comunicación entre el personal de la Ugel 06 empleando la modalidad de cascada cuando algún personal no puede asistir a las reuniones?	✓		✓		✓		
04	¿Crees que la buena práctica de contratación docente, aplicado en el sistema SISCOND, fue idea de los jefes de Área de la Ugel 06?	✓		✓		✓		
05	Consideras que las buenas practicas estaba incluido en el Plan Estratégico al 2021 que desarrolla la UGEL 06?	✓		✓		✓		
06	¿Crees que las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06, de emitir los informes escalafonarios en 30 minutos, es producto de la idea de los trabajadores líderes del equipo de escalafon ESCALARAP?	✓		✓		✓		
07	¿Consideras que todo el personal del área de recursos humanos de la Ugel 06, se encuentra involucrado en las buenas prácticas de gestión?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: POLITICA Y ESTRATEGIA</b>							
01	¿Crees que la aplicación de las buenas prácticas de gestión se deba a una estrategia por mejorar la imagen de la Ugel 06?	✓		✓		✓		



02	¿Consideras que el mejoramiento del servicio de atención al usuario, mediante las buenas prácticas de gestión ha causado un gran impacto en los usuarios de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Consideras que las buenas prácticas es un novedoso sistema de gestión, que deben aplicar las instituciones públicas?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Crees las instituciones educativas deben estar inmersas dentro de este sistema novedoso de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
05	¿Consideras que tanto el SISCOND y el ESCALARAP son modelos a aplicar en el trabajo administrativo de las instituciones educativas que se encuentran dentro del ámbito de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
06	¿Consideras que la planificación de los servicios al usuario se basa en procesos identificados de la problemática administrativa?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	<b>DIMENSIÓN 3: PERSONAS</b>	<b>Si</b>		<b>No</b>		<b>Si</b>		<b>No</b>	
01	¿Crees que el personal debe estar capacitado permanentemente para utilizar los diferentes software y realización de procesos diversos de acuerdo al avance de la tecnología y los nuevos estudios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Te consideras parte del logro de las buenas prácticas de gestión que aplica la UGEL N° 06, mediante el servicio de contratación docente oportuna SISCOND?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Consideras bueno el servicio de entrega de los informes Escalafonarios en 30 minutos por parte de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Consideras que la atención que brinda la Ugel 06 se ajusta a las necesidades de los usuarios?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
05	¿Crees que la capacidad de trabajo en equipo que desarrolla la UGEL 06 se ha venido dando de forma progresiva y eficaz, mediante el reconocimiento a la labor del personal?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
06	¿Consideras que el personal de la UGEL 06 puede aportar ideas y sugerencias de mejora, aplicando la Ficha de Compromiso de Mejora de Trabajo Individual?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
01	¿Consideras que el principio de desarrollar acuerdos estables por parte de la Ugel 06, es beneficioso para los fines de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Crees que los contratos realizados por la Ugel 06 con las empresas que prestan servicios son provechosos para los intereses de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Crees que se ha implantado un novedoso sistema de gestión, orientado solamente al mantenimiento de determinadas áreas de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Consideras que en la Ugel 06 existe un sistema eficaz de control que vea el estado real en el cual se encuentra sus instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 5: PROCESOS</b>							
01	¿Crees que sea conveniente que se aplique permanentemente los procesos del sistema de contratación docente SISCOND, que permite la adjudicación, emisión del acta de adjudicación y la emisión de la resolución directoral en un día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Estás de acuerdo con el servicio de calidad expuesta en las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Consideras que se han definido correctamente los procesos de las buenas prácticas de gestión en función de las necesidades del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Crees que ha sido acertado implantar los procedimientos administrativos del sistema de la Ugel 06 en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
05	¿Consideras que la aplicación de las buenas prácticas de gestión en la Ugel 06, ayuda a definir, controlar y mejorar la calidad del servicio que ofrece la UGEL 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombre s del juez validador: García Cuellar Ibérico DNI: 09780413

Grado y Especialidad del validador: Doctora - Metodólogo - Docente Investigador

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido
- <sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Ate. 09 de Octubre del 20 18

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

J. García Cuellar  
Dra. Ibérica García Cuellar  
090834



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
01	¿El personal de esta área ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	✓		✓		✓		
02	¿En esta área se da el servicio que usted espera?	✓		✓		✓		
03	¿El personal de esta área conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	✓		✓		✓		
04	¿Esta área presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELs de servicio al usuario	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>							
01	¿Observo mejoras en el servicio brindado por el área de recursos humanos?	✓		✓		✓		
02	¿En la calidad de los servicios prestados usted está conforme?	✓		✓		✓		
03	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo del área de recursos humanos de la UGEL ?	✓		✓		✓		
04	¿El personal de recursos humanos de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿Usted tiene confianza en esta área que da servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
02	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados por esta área, mostro un interés por resolverlo?	✓		✓		✓	
03	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿Al solicitar un servicio en esta área, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?	✓		✓		✓	
02	¿Esta área se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	✓		✓		✓	
03	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?	✓		✓		✓	
04	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿El servicio que se ofrece en esta área se adapta a sus necesidades como usuario?	✓		✓		✓	
02	¿El personal de esta área es claro en explicarle las informaciones solicitadas?	✓		✓		✓	

03	¿El personal de esta área posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?								
04	¿El personal de esta área simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: García Cuellar Ibérica DNI: 09780413

Grado y Especialidad del validador: Doctora - Metodóloga - Decente Investigador

Ate 09 de Octubre del 2018

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Dra. Ibérica García Cuellar  
 050634



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>							
01	¿Crees que los jefes de área de la Ugel 06, fijan los objetivos anuales de la institución?	✓		✓		✓		
02	¿La Ugel 06 realiza cursos sobre habilidades directivas para su personal?	✓		✓		✓		
03	¿Crees que hay una buena comunicación entre el personal de la Ugel 06 empleando la modalidad de cascada cuando algún personal no puede asistir a las reuniones?	✓		✓		✓		
04	¿Crees que la buena práctica de contratación docente, aplicado en el sistema SISCOND, fue idea de los jefes de Área de la Ugel 06?	✓		✓		✓		
05	Consideras que las buenas practicas estaba incluido en el Plan Estratégico al 2021 que desarrolla la UGEL 06?	✓		✓		✓		
06	¿Crees que las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06, de emitir los informes escalafonarios en 30 minutos, es producto de la idea de los trabajadores líderes del equipo de escalafon ESCALARAP?	✓		✓		✓		
07	¿Consideras que todo el personal del área de recursos humanos de la Ugel 06, se encuentra involucrado en las buenas prácticas de gestión?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: POLITICA Y ESTRATEGIA</b>							
01	¿Crees que la aplicación de las buenas prácticas de gestión se deba a una estrategia por mejorar la imagen de la Ugel 06?	✓		✓		✓		







		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>									
01	¿Consideras que el principio de desarrollar acuerdos estables por parte de la Ugel 06, es beneficioso para los fines de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Crees que los contratos realizados por la Ugel 06 con las empresas que prestan servicios son provechosos para los intereses de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Crees que se ha implantado un novedoso sistema de gestión, orientado solamente al mantenimiento de determinadas áreas de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Consideras que en la Ugel 06 existe un sistema eficaz de control que vea el estado real en el cual se encuentra sus instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 5: PROCESOS</b>									
01	¿Crees que sea conveniente que se aplique permanentemente los procesos del sistema de contratación docente SISCOND, que permite la adjudicación, emisión del acta de adjudicación y la emisión de la resolución directoral en un día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Estás de acuerdo con el servicio de calidad expuesta en las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Consideras que se han definido correctamente los procesos de las buenas prácticas de gestión en función de las necesidades del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Crees que ha sido acertado implantar los procedimientos administrativos del sistema de la Ugel 06 en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
05	¿Consideras que la aplicación de las buenas prácticas de gestión en la Ugel 06, ayuda a definir, controlar y mejorar la calidad del servicio que ofrece la UGEL 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ]  No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez validador: Ancaya Martínez, María del Carmen DNI: 10852960

Grado y Especialidad del validador: Metodóloga

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Ate 09 de Octubre del 20 18

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Handwritten signature]*

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
01	¿El personal de esta área ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	✓		✓		✓		
02	¿En esta área se da el servicio que usted espera?	✓		✓		✓		
03	¿El personal de esta área conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	✓		✓		✓		
04	¿Esta área presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELs. de servicio al usuario	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>							
01	¿Observo mejoras en el servicio brindado por el área de recursos humanos?	✓		✓		✓		
02	¿En la calidad de los servicios prestados usted está conforme?	✓		✓		✓		
03	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo del área de recursos humanos de la UGEL ?	✓		✓		✓		
04	¿El personal de recursos humanos de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	✓		✓		✓		



		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
	<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>								
01	¿Usted tiene confianza en esta área que da servicio a los usuarios?	/		/		/		/	
02	¿Cuándo se le presenta un problema o inconveniente con los servicios prestados por esta área, mostro un interés por resolverlo?	/		/		/		/	
03	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?	/		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
01	¿Al solicitar un servicio en esta área, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?	/	/	/	/	/	/	/	/
02	¿Esta área se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	/		/		/		/	
03	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?	/		/		/		/	
04	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?	/		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
01	¿El servicio que se ofrece en esta área se adapta a sus necesidades como usuario?	/		/		/		/	
02	¿El personal de esta área es claro en explicarle las informaciones solicitadas?	/		/		/		/	

03	¿El personal de esta área posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?	/	/	/	/
04	¿El personal de esta área simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombre s del juez validador: Ancaya Martínez, María del Carmen DNI: 10352960

Grado y Especialidad del validador: Metodólogo

Ate. 09 de Octubre del 20 18

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS BUENAS PRACTICAS DE GESTIÓN**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO</b>							
01	¿Crees que los jefes de área de la Ugel 06, fijan los objetivos anuales de la institución?	✓		✓		✓		
02	¿La Ugel 06 realiza cursos sobre habilidades directivas para su personal?	✓		✓		✓		
03	¿Crees que hay una buena comunicación entre el personal de la Ugel 06 empleando la modalidad de cascada cuando algún personal no puede asistir a las reuniones?	✓		✓		✓		
04	¿Crees que la buena práctica de contratación docente, aplicado en el sistema SISCOND, fue idea de los jefes de Área de la Ugel 06?	✓		✓		✓		
05	Consideras que las buenas practicas estaba incluido en el Plan Estratégico al 2021 que desarrolla la UGEL 06?	✓		✓		✓		
06	¿Crees que las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06, de emitir los informes escalafonarios en 30 minutos, es producto de la idea de los trabajadores líderes del equipo de escalafon ESCALARAP?	✓		✓		✓		
07	¿Consideras que todo el personal del área de recursos humanos de la Ugel 06, se encuentra involucrado en las buenas prácticas de gestión?	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: POLITICA Y ESTRATEGIA</b>							
01	¿Crees que la aplicación de las buenas prácticas de gestión se deba a una estrategia por mejorar la imagen de la Ugel 06?	✓		✓		✓		







		Si	No	Si	No	Si	No
<b>DIMENSIÓN 4: ALIANZAS Y RECURSOS</b>							
01	¿Consideras que el principio de desarrollar acuerdos estables por parte de la Ugel 06, es beneficioso para los fines de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Crees que los contratos realizados por la Ugel 06 con las empresas que prestan servicios son provechosos para los intereses de la institución?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Crees que se ha implantado un novedoso sistema de gestión, orientado solamente al mantenimiento de determinadas áreas de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Consideras que en la Ugel 06 existe un sistema eficaz de control que vea el estado real en el cual se encuentra sus instalaciones?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 5: PROCESOS</b>							
01	¿Crees que sea conveniente que se aplique permanentemente los procesos del sistema de contratación docente SISCOND, que permite la adjudicación, emisión del acta de adjudicación y la emisión de la resolución directoral en un día?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
02	¿Estás de acuerdo con el servicio de calidad expuesta en las buenas prácticas de gestión de la Ugel 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
03	¿Consideras que se han definido correctamente los procesos de las buenas prácticas de gestión en función de las necesidades del usuario?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
04	¿Crees que ha sido acertado implantar los procedimientos administrativos del sistema de la Ugel 06 en cuanto a la aplicación de las buenas prácticas de gestión?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
05	¿Consideras que la aplicación de las buenas prácticas de gestión en la Ugel 06, ayuda a definir, controlar y mejorar la calidad del servicio que ofrece la UGEL 06?	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable

Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador:

*Benderzú Sottone Alberto*

DNI: *09359726*

Grado y Especialidad del validador:

*Doctor - Metodólogo - Docente Investigador*

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Ate. *9* de *Octubre* del 20*18*

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*[Firma]*  
Dr. Alberto Benderzú Sottone  
05259726



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>							
01	¿El personal de esta área ha solucionado satisfactoriamente mis quejas?	✓		✓		✓		
02	¿En esta área se da el servicio que usted espera?	✓		✓		✓		
03	¿El personal de esta área conoce los intereses y necesidades de sus usuarios?	✓		✓		✓		
04	¿Esta área presta un servicio satisfactorio en comparación con otras UGELs de servicio al usuario	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: CALIDAD TECNICA PERCIBIDA</b>							
01	¿Observo mejoras en el servicio brindado por el área de recursos humanos?	✓		✓		✓		
02	¿En la calidad de los servicios prestados usted está conforme?	✓		✓		✓		
03	¿Recibió un trato sutil del personal administrativo del área de recursos humanos de la UGEL ?	✓		✓		✓		
04	¿El personal de recursos humanos de la UGEL le dio el tiempo necesario para absolver su necesidad?	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 3: VALOR PERCIBIDO</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿Usted tiene confianza en esta área que da servicio a los usuarios?	✓		✓		✓	
02	¿Cuándo se le presento un problema o inconveniente con los servicios prestados por esta área, mostro un interés por resolverlo?	✓		✓		✓	
03	¿El personal de la UGEL valora el tiempo que usted invierte para realizar sus trámites?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 4: CONFIANZA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿Al solicitar un servicio en esta área, sabe que no tendrá ningún tipo de inconveniente?	✓		✓		✓	
02	¿Esta área se preocupa por las necesidades de sus usuarios?	✓		✓		✓	
03	¿El personal de la UGEL lo trata con confianza?	✓		✓		✓	
04	¿La UGEL ha desconfiado de los documentos que usted ha presentado al realizar un trámite?	✓		✓		✓	
<b>DIMENSIÓN 5: EXPECTATIVA</b>		Si	No	Si	No	Si	No
01	¿El servicio que se ofrece en esta área se adapta a sus necesidades como usuario?	✓		✓		✓	
02	¿El personal de esta área es claro en explicarle las informaciones solicitadas?	✓		✓		✓	

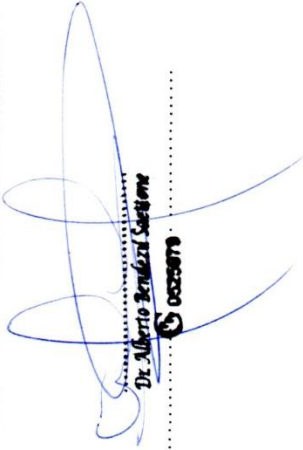
03	¿El personal de esta área posee los conocimientos acerca de los servicios prestados?							
04	¿El personal de esta área simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hoy suficiencia  
 Opinión de aplicabilidad:  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Bondezi Svetlone Alberto DNI: 09359726

Grado y Especialidad del validador: Doctor - Metodologo - Docente Investigador

Ate. 9 de Octubre del 2018

  
 Dr. Alberto Bondezi Svetlone  
 09359726

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Anexo 4: DATA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN**

N	Liderazgo							Política y Estrategia						Personas						Alianzas y Recursos				Procesos				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5
<b>n01</b>	1	5	4	1	2	3	1	2	3	1	1	5	4	4	1	2	1	5	5	3	3	3	3	4	1	3	2	3
<b>n02</b>	2	3	2	1	4	2	5	1	5	5	1	3	5	2	1	4	1	1	4	4	1	2	5	1	2	3	2	4
<b>n03</b>	3	1	4	5	5	2	2	4	3	1	2	2	3	3	4	3	2	5	2	3	5	5	3	3	3	4	2	2
<b>n04</b>	1	3	5	1	4	1	3	4	5	4	1	1	4	4	3	1	5	4	5	4	4	3	4	2	5	1	2	3
<b>n05</b>	1	3	3	5	3	3	2	4	3	3	3	1	4	1	5	1	5	5	4	1	5	5	2	1	4	4	4	1
<b>n06</b>	1	1	4	2	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	5	2	4	2	2	2	1	2	1	5	2	2	3	1
<b>n07</b>	1	2	5	3	2	2	2	4	3	2	4	2	2	1	4	5	3	5	1	1	3	2	2	3	4	3	4	4
<b>n08</b>	1	4	2	4	4	4	3	2	1	3	4	3	2	4	2	2	4	1	3	4	4	4	3	5	2	4	4	1
<b>n09</b>	4	4	3	5	5	1	1	1	1	5	2	4	3	5	1	1	4	2	2	1	5	1	2	2	1	1	4	1

<b>n10</b>	3	4	4	2	4	1	4	3	5	5	4	2	1	2	5	1	5	2	5	1	2	3	1	5	3	1	4	3
<b>n11</b>	3	3	3	2	4	4	5	2	2	3	4	4	3	2	4	3	4	1	3	4	2	4	5	5	5	2	3	4
<b>n12</b>	2	4	1	5	3	5	3	5	5	2	5	2	5	5	1	1	2	3	4	3	2	4	5	4	5	1	1	4
<b>n13</b>	3	2	2	5	1	4	3	4	2	1	2	2	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	1	2	3	2	2	3
<b>n14</b>	2	2	2	5	5	2	5	4	5	5	1	3	4	3	4	5	4	3	5	5	3	2	2	5	4	3	1	3
<b>n15</b>	2	4	5	2	2	5	4	2	2	3	1	2	3	5	3	2	2	1	1	4	2	3	4	1	5	5	5	2
<b>n16</b>	1	3	5	1	5	4	4	1	4	3	5	1	2	4	5	1	4	5	4	5	5	2	4	5	2	1	2	5
<b>n17</b>	2	4	1	5	3	1	3	3	5	2	4	4	2	3	4	3	1	2	2	3	5	4	4	2	5	4	3	1
<b>n18</b>	1	2	1	5	4	5	3	2	4	4	5	4	4	1	2	1	5	5	3	1	1	1	3	5	1	5	1	1
<b>n19</b>	1	5	5	5	2	2	1	1	3	4	5	3	4	3	1	4	5	2	5	3	5	3	3	2	2	1	1	3
<b>n20</b>	2	3	2	5	4	3	2	2	2	1	3	1	3	3	5	4	1	1	4	2	1	5	4	1	2	3	4	4
<b>n21</b>	2	4	4	2	2	1	1	5	2	3	4	2	2	4	2	1	5	4	1	2	3	3	1	2	1	4	3	1
<b>n22</b>	5	3	3	2	1	1	3	5	5	5	3	3	1	2	4	4	1	4	3	5	2	3	1	4	2	3	2	2

<b>n23</b>	2	2	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	2	3	4	1	3	3	5	4	5	1	3	4	2	2	2	4
<b>n24</b>	4	3	5	5	1	2	4	3	2	1	5	3	5	2	3	4	2	2	3	2	4	2	2	5	5	3	2	5
<b>n25</b>	2	3	4	4	2	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	2	2	4	3	3	4	3	1	2	3	1	1
<b>n26</b>	1	2	2	2	3	2	1	5	5	1	4	5	1	2	2	3	2	3	1	1	5	1	3	4	4	5	3	1
<b>n27</b>	4	4	3	5	3	5	1	4	4	2	1	4	5	5	3	1	4	3	4	1	1	2	1	1	5	5	5	5
<b>n28</b>	1	1	2	5	5	5	4	4	3	1	4	2	1	2	4	2	1	2	3	3	4	5	3	2	3	3	4	1
<b>n29</b>	1	4	1	1	3	5	5	2	2	2	4	4	1	4	2	1	1	5	2	1	1	5	1	1	5	1	3	1
<b>n30</b>	5	3	5	3	5	3	2	3	4	4	4	4	1	2	2	3	3	4	2	1	1	5	5	2	2	3	4	5
<b>n31</b>	2	5	1	5	5	5	5	1	4	2	1	2	1	5	5	4	4	5	1	3	1	3	4	1	2	5	1	1
<b>n32</b>	4	2	5	1	3	1	2	4	4	1	4	5	2	1	1	5	2	3	5	5	2	4	3	3	3	2	3	3
<b>n33</b>	5	4	1	2	5	2	5	1	2	2	2	1	4	4	3	4	4	2	2	4	5	2	4	2	4	2	4	3
<b>n34</b>	2	5	5	5	4	1	5	3	2	4	2	4	1	1	3	1	5	4	5	2	5	1	4	4	1	1	1	2
<b>n35</b>	1	3	3	5	3	3	5	1	1	5	5	1	1	3	4	3	4	1	4	2	5	5	3	5	3	3	5	3

<b>n36</b>	4	2	5	3	4	3	4	2	1	5	4	5	2	2	5	2	2	2	3	2	4	1	5	3	1	4	4	1
<b>n37</b>	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	1	5	4	4	5	3	5	1	3	5	3	4	3	1	1	4	4	5
<b>n38</b>	1	3	5	5	3	2	3	2	2	2	2	2	1	4	4	1	1	5	1	4	1	4	3	2	2	3	3	5
<b>n39</b>	1	3	1	1	5	1	3	2	3	5	4	2	3	2	4	2	3	2	1	5	1	4	5	2	1	2	2	5
<b>n40</b>	5	1	2	5	3	4	1	1	5	2	4	5	1	1	5	3	2	3	2	5	5	5	1	5	4	4	5	1
<b>n41</b>	5	1	1	2	3	5	1	5	3	1	2	1	1	1	1	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1	2	4	2
<b>n42</b>	4	5	1	4	1	1	5	3	5	4	3	3	1	3	4	4	1	5	4	3	1	5	3	1	2	3	2	5
<b>n43</b>	5	5	2	5	4	3	2	5	5	5	5	3	2	5	4	1	1	4	2	3	3	1	3	1	1	5	5	3
<b>n44</b>	4	1	2	3	5	5	3	3	2	4	3	1	3	4	1	2	2	5	1	2	1	5	2	5	4	1	4	3
<b>n45</b>	2	1	2	4	5	1	2	2	1	2	3	2	1	1	5	1	2	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5
<b>n46</b>	1	2	2	5	2	1	4	3	2	1	3	1	5	5	1	2	3	5	4	1	1	3	3	1	4	4	2	2
<b>n47</b>	4	3	3	2	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	3	1	4	3	1	1	4	5	5	4	2	5	3	1
<b>n48</b>	4	3	1	3	3	4	5	5	2	1	5	4	5	3	3	1	2	5	2	1	3	5	1	5	5	5	4	4

<b>n49</b>	4	1	3	3	4	3	3	1	2	3	4	3	4	3	1	4	2	4	1	4	4	5	2	1	3	1	5	1
<b>n50</b>	1	1	3	5	5	4	1	4	1	1	2	2	1	3	1	2	2	1	4	1	3	4	2	4	4	4	4	1
<b>n51</b>	4	2	4	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	1	5	4	2	5	5	4	4	5	4	4	5	2
<b>n52</b>	2	5	4	3	1	4	1	3	3	5	4	3	4	1	1	1	2	2	3	3	5	4	3	2	5	4	3	2
<b>n53</b>	1	4	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	1	1	2	4	1	5	3	4	4	5	2	3	1	1	4	4
<b>n54</b>	5	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	4	2	3	5	2	3	2	1	4	3	4	3	5	1	1	4	5
<b>n55</b>	2	1	5	4	3	3	5	1	3	3	4	1	1	3	1	2	1	3	2	4	1	2	5	1	5	3	5	4
<b>n56</b>	4	1	1	2	5	5	2	2	3	3	5	3	4	2	4	2	4	5	3	1	5	5	1	3	4	3	3	5
<b>n57</b>	2	2	3	2	4	3	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	4	3	1	3	3	1	1	5	4	3	1	2
<b>n58</b>	2	5	4	5	3	2	3	4	4	1	5	1	1	2	3	4	5	1	1	4	3	3	4	4	5	1	1	1
<b>n59</b>	5	5	5	4	3	1	2	4	4	3	2	2	1	4	1	1	1	5	3	4	5	5	4	1	2	5	3	5
<b>n60</b>	4	4	3	3	3	3	2	4	1	4	2	4	1	2	1	5	4	3	4	1	2	2	2	2	4	5	4	4
<b>n61</b>	1	1	1	5	4	4	2	5	5	4	2	2	1	5	4	2	5	5	2	3	1	5	4	2	5	5	3	3



<b>n62</b>	4	1	4	2	5	5	4	1	4	1	5	5	5	4	4	3	3	1	5	2	3	2	1	2	1	4	5	5
<b>n63</b>	4	4	2	2	3	4	4	3	1	1	4	1	4	2	3	1	2	3	4	4	5	4	5	2	1	1	1	5
<b>n64</b>	5	1	2	3	5	4	1	4	1	4	5	4	2	2	1	3	5	3	2	3	5	1	1	1	3	4	2	2
<b>n65</b>	3	2	3	1	2	1	5	1	1	3	2	5	2	2	5	1	1	2	5	1	3	2	1	5	3	3	3	4
<b>n66</b>	4	3	1	3	4	1	1	3	3	3	3	5	2	5	5	5	1	2	2	2	1	2	3	5	4	4	5	4
<b>n67</b>	4	2	1	4	3	4	3	3	3	5	4	3	1	1	5	5	3	2	1	3	5	1	1	2	4	1	2	5
<b>n68</b>	4	3	1	4	2	3	4	4	2	3	5	1	2	4	5	2	4	5	4	1	4	2	5	4	1	3	3	3
<b>n69</b>	4	2	5	3	3	5	5	2	4	1	3	1	4	2	1	4	4	2	2	1	4	4	4	1	2	3	4	1
<b>n70</b>	3	3	4	3	5	4	1	5	1	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	1	4	2	4	2	4	1	3	4
<b>n71</b>	4	1	2	4	5	5	2	3	4	5	4	4	5	1	5	5	2	4	2	3	1	4	2	1	2	4	1	1
<b>n72</b>	1	1	5	3	2	5	1	5	3	2	2	3	1	4	3	1	2	1	3	2	3	3	3	5	2	5	4	5
<b>n73</b>	3	5	2	4	5	3	3	1	2	3	5	2	4	5	5	3	3	3	1	4	4	2	2	3	2	3	5	5
<b>n74</b>	5	1	3	2	4	2	1	1	2	5	5	1	3	1	5	2	3	2	5	2	2	3	2	5	2	3	4	1

<b>n75</b>	2	5	4	2	5	1	5	3	2	2	3	3	5	3	5	5	2	3	3	3	2	1	3	1	4	4	2	4
<b>n76</b>	5	2	5	2	2	5	2	4	2	5	5	5	5	4	3	2	2	2	1	4	3	3	5	4	1	4	3	3
<b>n77</b>	1	4	2	2	1	1	1	2	4	3	4	5	3	2	3	4	5	5	3	5	2	2	3	3	4	4	5	3
<b>n78</b>	3	4	3	2	4	1	5	5	5	5	5	2	3	2	2	4	1	4	4	2	3	4	3	2	4	3	1	1
<b>n79</b>	1	5	4	2	2	4	5	4	1	4	3	1	1	4	3	1	1	5	2	1	1	4	5	3	2	3	2	1
<b>n80</b>	4	1	2	1	4	4	1	1	4	1	1	2	2	2	3	3	3	5	5	2	3	3	4	1	3	5	3	5
<b>n81</b>	1	5	4	4	5	4	5	2	1	1	5	1	3	3	5	2	2	1	3	1	5	1	4	1	3	3	3	3
<b>n82</b>	3	2	2	2	4	4	5	2	2	3	2	2	5	2	4	3	5	2	1	2	4	4	3	2	4	3	2	1
<b>n83</b>	1	5	5	1	4	1	4	1	5	4	5	3	1	2	4	5	4	4	2	5	3	2	2	2	4	3	4	5
<b>n84</b>	4	2	5	2	5	1	2	5	5	1	2	2	5	4	3	4	5	3	5	4	1	1	4	2	2	5	3	4
<b>n85</b>	5	3	4	3	1	2	4	3	1	5	2	5	3	2	1	1	5	3	5	5	2	5	5	5	4	1	2	4
<b>n86</b>	3	3	1	3	3	5	3	3	3	1	2	5	2	4	1	5	4	1	3	2	1	1	5	3	4	3	2	3
<b>n87</b>	1	4	4	4	3	1	2	4	3	1	1	3	1	1	5	3	1	3	5	1	5	1	1	1	3	2	5	4

<b>n88</b>	2	4	4	1	3	4	3	4	4	3	4	1	2	2	1	2	2	4	4	3	3	5	1	3	2	1	5	3
<b>n89</b>	1	5	3	4	1	4	4	4	5	1	3	1	1	5	2	5	2	5	3	5	3	1	1	5	4	3	2	2
<b>n90</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	1	3	4	2	3	1	4	3	2	3	2	3	1	5	5	2	2	2
<b>n91</b>	4	5	3	1	4	1	2	1	1	1	5	5	1	2	4	4	1	4	1	4	2	2	3	4	2	5	5	5
<b>n92</b>	1	5	5	1	1	1	4	1	4	3	5	2	1	1	5	4	1	4	2	2	2	4	2	3	2	1	4	4
<b>n93</b>	5	2	2	2	3	1	1	5	2	1	1	5	5	2	1	5	1	3	4	1	2	1	5	1	2	5	2	1
<b>n94</b>	3	3	3	1	5	4	1	4	1	1	3	1	1	4	2	3	5	1	5	4	2	1	3	3	2	1	2	5
<b>n95</b>	1	3	2	1	1	4	4	5	5	2	1	1	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1
<b>n96</b>	5	3	1	1	2	3	3	4	2	1	2	3	5	1	3	3	4	4	5	4	5	5	4	1	5	1	2	2
<b>n97</b>	5	1	4	4	2	2	3	4	3	3	1	2	5	3	3	4	2	5	5	1	2	4	5	3	2	3	1	4
<b>n98</b>	2	2	5	3	1	5	4	5	5	5	2	5	4	3	5	1	3	2	3	2	1	5	2	5	2	4	2	3
<b>n99</b>	1	4	3	4	3	4	4	5	4	5	5	3	1	5	2	4	2	3	3	1	3	2	3	3	3	2	1	1
<b>n100</b>	4	3	2	4	3	1	3	2	2	2	1	1	2	4	1	3	1	2	2	4	4	5	3	2	1	1	2	1

### DATA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N	Satisfacción de Usuario				Calidad Técnica Percibida				Valor Percibido			Confianza				Expectativa			
	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P6	P1	P2	P3	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4
n1	2	3	1	1	2	2	2	4	1	2	3	1	4	3	5	3	5	4	3
n2	3	3	5	5	1	3	3	4	3	1	5	1	3	2	3	3	5	5	5
n3	2	4	5	1	2	1	5	1	4	4	2	2	1	3	3	3	4	4	5
n4	2	5	1	5	5	5	3	4	2	4	1	3	2	5	1	1	3	1	2
n5	3	5	2	4	4	4	1	5	5	4	2	4	5	1	2	3	1	1	1
n6	1	5	1	2	3	2	1	3	2	4	5	5	4	4	4	4	4	3	2
n7	5	5	4	5	3	4	1	5	2	5	4	5	3	5	1	3	5	3	1
n8	2	5	5	4	2	4	3	3	4	5	3	2	2	4	4	2	4	5	4
n9	5	3	4	1	5	4	3	1	4	5	5	4	2	2	5	3	3	4	3

<b>n10</b>	1	3	1	3	5	5	2	1	2	1	4	3	2	1	1	2	5	3	2
<b>n11</b>	5	3	5	1	2	3	3	5	2	5	3	5	5	3	5	4	5	2	4
<b>n12</b>	3	5	3	2	2	1	3	3	2	3	1	3	4	1	2	1	1	3	3
<b>n13</b>	5	4	2	5	4	3	3	5	5	5	1	2	4	5	2	3	1	3	4
<b>n14</b>	4	2	3	1	3	2	1	5	4	5	3	4	2	4	5	4	2	5	3
<b>n15</b>	5	1	1	5	5	5	2	1	4	1	2	5	2	5	4	4	5	1	1
<b>n16</b>	3	1	1	4	2	3	3	1	3	4	3	5	3	4	4	5	4	2	1
<b>n17</b>	1	3	4	5	1	3	3	3	4	2	5	5	2	1	5	3	2	5	1
<b>n18</b>	5	5	5	1	5	4	2	2	2	5	2	5	2	3	2	3	4	4	4
<b>n19</b>	5	4	2	1	5	3	5	2	1	5	2	5	2	2	1	3	5	4	5
<b>n20</b>	4	5	5	5	4	2	5	2	1	3	1	5	2	2	4	2	4	1	1
<b>n21</b>	5	3	1	3	1	4	1	3	2	3	4	2	3	5	4	5	4	1	3
<b>n22</b>	1	5	1	5	2	5	2	3	1	2	3	1	1	1	5	4	5	5	2

<b>n23</b>	5	2	4	1	3	4	5	2	3	1	3	1	5	1	2	4	3	2	3
<b>n24</b>	1	3	5	1	4	4	3	4	2	3	3	2	1	2	4	4	3	4	5
<b>n25</b>	5	1	5	3	1	4	5	5	3	4	1	4	2	4	4	1	2	3	1
<b>n26</b>	1	1	1	2	5	1	5	2	2	1	3	5	2	2	4	5	2	2	1
<b>n27</b>	1	5	4	4	1	1	2	2	2	3	3	3	5	3	3	3	1	1	4
<b>n28</b>	3	2	2	2	1	4	5	2	4	1	2	5	5	5	5	2	5	4	4
<b>n29</b>	5	5	1	4	2	2	3	5	4	4	5	2	2	2	1	1	5	4	3
<b>n30</b>	2	1	4	3	2	5	5	2	4	3	4	4	2	1	3	3	4	1	4
<b>n31</b>	1	4	1	2	5	2	4	2	3	1	1	4	1	1	3	4	3	3	4
<b>n32</b>	3	1	5	5	2	5	4	4	4	4	4	1	4	2	1	1	3	3	4
<b>n33</b>	4	2	1	5	1	4	4	3	1	4	4	1	2	4	5	4	2	2	4
<b>n34</b>	3	5	5	3	5	4	1	2	1	4	1	4	3	5	1	1	4	4	4
<b>n35</b>	4	2	4	3	5	2	3	2	2	1	4	3	5	4	2	4	5	5	3

<b>n36</b>	5	1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	3	5	5	4	5	5	5	4
<b>n37</b>	3	5	1	4	5	5	4	2	2	5	3	3	3	2	1	5	4	5	1
<b>n38</b>	4	3	2	5	3	4	1	1	2	5	3	3	4	3	1	2	3	2	3
<b>n39</b>	1	2	5	1	3	2	5	1	1	4	4	4	2	5	1	3	3	2	4
<b>n40</b>	1	2	2	5	4	4	5	1	1	2	4	3	4	2	4	1	4	2	1
<b>n41</b>	5	4	3	3	2	2	5	1	1	3	1	2	3	2	1	3	4	1	2
<b>n42</b>	3	5	4	2	2	3	3	2	2	3	5	2	2	1	5	5	3	4	5
<b>n43</b>	5	1	2	3	1	4	5	3	5	5	2	4	3	2	5	5	5	2	2
<b>n44</b>	5	2	3	5	2	2	4	1	1	4	1	5	5	5	4	1	2	4	1
<b>n45</b>	5	2	4	4	5	4	3	3	4	2	3	5	2	1	1	1	5	5	3
<b>n46</b>	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	2	4	1	3	2	3	2	2
<b>n47</b>	1	4	2	4	4	2	5	2	2	1	4	3	3	5	5	1	2	5	2
<b>n48</b>	4	1	1	1	5	5	4	1	4	4	4	5	2	1	5	3	2	5	4

<b>n49</b>	4	3	1	5	5	1	1	1	2	4	4	4	5	3	1	2	2	2	1
<b>n50</b>	3	5	5	3	1	4	2	3	1	3	5	2	5	3	5	1	2	5	4
<b>n51</b>	3	1	5	2	5	3	5	4	4	5	4	3	2	5	1	3	4	1	1
<b>n52</b>	1	5	1	2	1	3	4	1	2	1	2	1	3	1	5	5	4	4	1
<b>n53</b>	1	4	4	2	3	1	1	3	1	1	2	4	1	4	5	1	3	2	4
<b>n54</b>	5	4	5	1	4	1	1	1	3	2	3	5	4	3	3	2	5	4	1
<b>n55</b>	5	5	4	3	2	5	5	5	4	4	3	1	3	5	1	1	4	1	2
<b>n56</b>	5	5	1	2	4	2	4	1	3	5	1	1	2	4	5	5	2	2	5
<b>n57</b>	5	2	3	3	1	4	2	2	5	1	3	4	4	1	3	2	3	1	3
<b>n58</b>	4	3	1	4	2	5	1	2	3	3	3	2	5	4	5	1	5	4	3
<b>n59</b>	5	3	5	3	5	3	2	4	3	4	4	1	1	5	1	2	2	3	2
<b>n60</b>	3	5	4	2	4	3	5	4	5	3	2	4	5	5	4	1	4	2	5
<b>n61</b>	5	1	3	1	4	5	4	2	3	5	5	3	2	3	3	1	5	1	3



<b>n62</b>	4	5	5	2	2	2	1	2	2	5	2	4	4	3	3	5	3	3	3
<b>n63</b>	5	1	1	4	5	1	2	5	5	5	1	3	5	5	4	4	1	5	4
<b>n64</b>	2	3	4	4	4	2	1	2	4	5	2	3	3	1	4	1	1	5	4
<b>n65</b>	2	2	1	5	1	1	3	1	1	2	3	1	3	2	3	5	4	4	4
<b>n66</b>	4	2	4	3	5	2	4	1	4	3	5	3	2	1	4	3	4	5	5
<b>n67</b>	1	4	1	1	3	3	5	4	4	5	4	2	2	1	1	1	2	5	1
<b>n68</b>	3	2	1	5	4	2	3	2	3	3	2	5	4	1	3	3	1	2	4
<b>n69</b>	4	1	3	1	3	1	5	2	1	1	1	4	5	3	4	3	5	2	1
<b>n70</b>	5	5	5	4	1	4	4	4	2	3	1	5	3	4	4	5	4	4	4
<b>n71</b>	5	5	4	4	1	2	5	5	1	2	5	4	2	4	3	1	4	4	1
<b>n72</b>	5	3	4	3	3	1	5	4	2	4	2	3	5	5	2	2	2	5	5
<b>n73</b>	5	4	2	2	5	1	1	5	4	3	3	4	1	2	2	4	4	4	2
<b>n74</b>	2	2	3	3	3	3	4	4	3	2	1	3	5	3	1	2	1	2	4

<b>n75</b>	4	1	5	5	2	1	2	4	1	2	3	4	4	2	4	1	3	2	1
<b>n76</b>	2	3	5	3	3	5	1	5	3	4	3	5	3	4	3	2	4	1	2
<b>n77</b>	1	3	2	3	1	2	5	2	5	5	4	3	3	3	4	2	4	4	3
<b>n78</b>	4	5	1	5	4	4	3	3	4	3	4	4	2	5	2	1	1	2	3
<b>n79</b>	2	3	1	3	5	5	2	1	5	2	1	5	4	4	4	2	5	2	2
<b>n80</b>	4	4	4	1	3	2	4	5	1	1	4	3	1	3	1	5	5	3	4
<b>n81</b>	2	1	4	3	5	1	2	1	2	3	1	2	2	4	4	1	2	3	4
<b>n82</b>	4	1	1	1	2	4	1	5	3	3	2	4	2	5	3	4	1	3	2
<b>n83</b>	2	5	2	5	2	1	4	5	4	2	2	5	2	4	2	5	1	1	3
<b>n84</b>	1	4	2	2	2	4	3	3	2	5	1	2	4	4	3	2	1	5	2
<b>n85</b>	5	3	5	5	1	3	1	2	2	4	4	1	1	1	1	1	2	3	4
<b>n86</b>	2	1	5	3	4	2	2	1	3	3	1	5	1	1	3	5	5	4	2
<b>n87</b>	4	4	4	2	5	4	1	2	1	3	4	3	5	4	1	3	1	2	1

<b>n88</b>	2	5	3	1	2	2	3	2	4	5	3	3	1	5	4	3	5	3	4
<b>n89</b>	2	4	2	1	3	1	1	5	3	1	4	5	5	5	4	5	1	2	3
<b>n90</b>	4	4	3	4	3	5	1	1	5	3	2	1	2	5	5	5	3	1	4
<b>n91</b>	2	5	3	5	4	5	2	5	1	2	1	4	4	4	3	1	5	1	3
<b>n92</b>	2	2	3	3	5	3	5	3	4	2	2	3	4	5	5	1	5	1	3
<b>n93</b>	1	5	5	1	3	1	2	4	2	2	4	5	5	1	3	3	5	5	3
<b>n94</b>	3	5	4	2	3	3	1	1	4	2	4	4	2	4	5	2	1	5	5
<b>n95</b>	5	4	2	4	3	1	1	5	1	2	1	1	1	1	3	4	4	1	3
<b>n96</b>	1	1	3	4	1	3	4	2	3	3	5	2	1	1	3	1	4	2	5
<b>n97</b>	4	2	1	5	5	3	2	5	2	5	1	1	3	2	4	1	5	3	1
<b>n98</b>	3	5	2	1	3	4	2	3	2	2	5	2	4	1	3	1	2	5	3
<b>n99</b>	1	1	1	2	5	3	4	1	4	1	5	1	2	5	5	5	3	1	4
<b>100</b>	2	4	4	5	4	2	1	1	1	1	1	3	4	5	3	4	4	4	2

## Anexo 5



PERU

Ministerio  
de EducaciónDirección Regional  
de Educación  
de Lima MetropolitanaUnidad de Gestión  
Educativa Local N° 06Área de Recursos  
Humanos

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”  
“Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional.”

Vitarte, **05 DIC. 2018**

**OFICIO N° 10764 -2018/DIR. UGEL N° 06/J-ARH.**

Señor:

**JORGE ANTONIO RODRIGUEZ QUISPE.**

Especialista del Área de Recursos Humanos de la UGEL N° 06.

Asociación Villa Progreso Mz: "A", Lt. 4, Santa Eulalia, Huarochiri.

Presente:

ASUNTO : Autorización para la aplicación de encuestas de trabajo de investigación: "Las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario en la UGEL N° 06".

REF. : Carta de Presentación N° 106-2018 EPG-UCV ATE.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en atención a la Carta de Presentación N° 106-2018 EPG-UCV ATE, donde la Universidad Cesar Vallejo, solicita autorización para que usted pueda realizar el trabajo de Investigación: "Las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario en la UGEL N° 06 en el 2018"

Al respecto mi despacho autoriza la realización del trabajo de investigación: "Las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario en la UGEL N° 06 en el 2018" en el ámbito de la UGEL N° 06.

Hago propicia de esta oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

**Dra. MARÍA MILAGROS ACEJANDRINA RAMÍREZ BACA**  
Directora de Programa Sectorial II  
Unidad de Gestión Educativa Local N°06 – Vitarte

JARQ/E.ARH

## Anexo 6.

### Artículo científico:

Historia de las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

Br. Jorge Antonio Rodríguez Quispe

### Resumen

Las buenas prácticas en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018 es un indicador de calidad que brinda la Unidad de Gestión Educativa Local Ugel 06, a través del área de recursos humanos, como modelo de gestión, por lo cual esta investigación se ha propuesto como objetivo determinar la relación mediante un estudio ex post facto de las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios diseñados en la escala de Likert para medir las variables en una población de 100 docentes de distintos niveles y de diferentes instituciones del ámbito de la Ugel 06 en el año 2018. Se pudo contrastar mediante la hipótesis que existe relación significativa entre las dos variables.

Según estos resultados se diseñó un plan de mejora basado en las buenas prácticas de gestión que redunde en la satisfacción del usuario del ámbito de la Ugel 06, se concluye, en relación al nivel de satisfacción del usuario, los resultados demostraron que el 87% presentan un buen nivel de satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018; mientras que el 10% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con el área de recursos humanos.

Palabras clave: Buenas Prácticas de Gestión, Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario

### **Abstract**

Good practices in user satisfaction of the Ugel 06 in 2018 is an indicator of quality provided by the Ugel 06 Local Educational Management Unit, through the human resources area, as a management model, which is why this research the objective has been proposed to determine the relationship through an ex post facto study of good management practices and user satisfaction. The instruments used were two questionnaires designed on the Likert scale to measure the variables in a population of 100 teachers of different levels and from different institutions within the scope of Ugel 06 in the year 2018. It could be contrasted through the hypothesis that there is a significant relationship between the two variables.

According to these results, an improvement plan was designed based on good management practices that result in user satisfaction within the scope of Ugel 06, it is concluded, in relation to the level of user satisfaction, the results showed that 87% present a good level of user satisfaction for Ugel 06 in 2018; while 10% of users indicated that they were dissatisfied with the human resources area.

**Keywords:** Good Management Practices, Administrative Management and User Satisfaction.

## **Introducción**

La elaboración de una tesis relacionada con el tema de las buenas prácticas, surge a partir de una experiencia propia, como especialista de educación, de una entidad del estado denominado Unidad de Gestión Educativa Local N° 06. Tuve la oportunidad de asumir la jefatura de personal, en el año 2015, y una de las primeras tareas que realice fue el proceso de contratación docente, un proceso que en años anteriores, se realizaba con muchos conflictos, aprietos y desconfianza por parte de los docentes, debido a diversos factores como: La desconfianza por parte de los docentes hacia los jefes y miembros integrantes de los comités de contratación, que según ellos no llevaban los procesos de manera transparente porque presumían que se ocultaban las plazas vacantes, para luego adjudicar a sus amistades sin respetar el cuadro de méritos, el segundo factor era el poco personal administrativo encargado de la elaboración de las resoluciones directorales de contrato, los docentes se quejaban por la demora en la elaboración de sus resoluciones, que tardaba meses en emitirse, retrasando el pago de sus remuneraciones, perjudicando así la economía de los docentes. Debido a estos factores se diseñó estrategias para mejorar el proceso de contratación docente en la UGEL 06, las primeras acciones fueron orientadas a devolver la credibilidad a los profesores postulantes a una contratación, esta se logró con un proceso claro, transparente y lo más tranquilo posible, hechos que ya no generaron conflictos, como con la emisión pública en la sede y en la página web de la UGEL y en los locales de adjudicación, la relación de las órdenes de mérito, las plazas vacantes para contrato y el cronograma en el que se establecían las fechas y hora en que deberían presentarse los docentes para su respectiva adjudicación, contando también, que los miembros del comité de contratación prepararon con antelación todo lo necesario a fin de prevenir cualquier dificultad, como son la elaboración de padrones, relación de orden de mérito, actas de adjudicación, local de adjudicación con las condiciones óptimas para la comodidad de

los docentes, acceso al dialogo con los representantes de los sindicatos que solicitaban se les permitiera estar de veedores en el proceso de adjudicación, pues su presencia generaba tranquilidad en los docentes, quienes se sentían representados y de alguna manera seguros que todo el acto se llevaría de una manera transparente. Tanto es así, que entre los años 2015 y 2016, la manera equitativa, justa y meritocrática de realizar el proceso de contratación generó la recuperación de la credibilidad, la confianza y la seguridad de los profesores postulantes a una plaza de contrato; sin embargo, aún quedaba latente la demora en la elaboración de las resoluciones directorales, que entre sus causales se debía a los pocos trabajadores administrativos con los que se contaba en el Área de Recursos Humanos, específicamente en el equipo de administración de personal; ya para el año 2016 producto de la modernización del estado, tuvimos la oportunidad de que se nos asigne más recursos humanos para este equipo, y con la creación de un programa informático, denominado Sistema Virtual de Cuadro de Horas, SIVICH, al que se le agregó funciones para elaborar las actas, en el momento de la adjudicación, evitando que se realice una doble contratación de dos maestros en una misma plaza.

Basados en esta experiencia en el año 2017, se creó un programa virtual exclusivo para la contratación docente, denominado Sistema de Contratación Docente-SISCOND, que permitía la elaboración del acta de adjudicación y de la Resolución de Contrato docente en el instante que se adjudicaba al docente, para ello fue necesario hacer un trabajo en equipo con todas las áreas involucradas en el proceso de contratación docente, como el área de Administración que está a cargo del equipo de tramite documentario, encargados de recepcionar el expediente en el momento de la adjudicación; los miembros del comité de contratación encargados de la verificación previa de los documentos del postulante para otorgar la plaza que el docente eligiera y el encargado de operar el SISCOND quien ingresaba el DNI del postulante y la plaza otorgada al docente para la elaboración e impresión del acta de adjudicación y la Resolución Directoral para luego proceder con la respectiva firma de los Jefes de Área y de la Directora de la UGEL. Es decir todo este



proceso estaba organizado en cuatro momentos, recepción del expediente, adjudicación en acto público, elaboración del acta de adjudicación seguido de la resolución directoral a través del SISCOND y firmas de conformidad, para ser entregados en TIEMPO REAL, es decir el docente se adjudica en una plaza y el mismo día se le otorga su resolución directoral de contrato.

### **Hipótesis y Metodología**

Efectivamente, este procedimiento, fue un gran salto de mejora y una nueva práctica de gestión, un proceso que fue acogido por la ONG “Ciudadanos al Día” y fue propuesto como una BUENA PRÁCTICA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA, que finalmente ganó el primer lugar en su categoría, como una buena práctica de la simplificación administrativa, en atención al usuario.

Por ello el hecho de ser parte de esta buena práctica, porque estuve allí, vivenciándolo desde que tan solo era una idea, es que me siento feliz de este logro sin embargo me surgen las siguientes preguntas: ¿Qué opinan los docentes usuarios de esta aplicación del Sistema de Contratación Docente? ¿Se sienten realmente satisfechos? ¿Qué parte de este proceso debería ser mejorado?

Para dar respuesta a estas interrogantes ha sido necesario medir esta variable con la satisfacción del usuario de la UGEL N° 06, ya que es el segundo año en que se repite esta forma de contratación en esta entidad, se planteó las siguiente Hipótesis:

**Hipótesis General:** Existe influencia significativa entre las buenas prácticas de gestión en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018

#### **Hipótesis específicas**

**Hipótesis específica 1:** La dimensión liderazgo de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 2:*** La dimensión política y estrategia de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 3:*** La dimensión personas de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

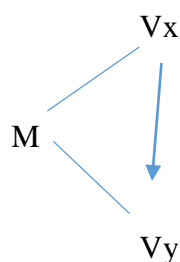
***Hipótesis específica 4:*** La dimensión alianzas y recursos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

***Hipótesis específica 5:*** La dimensión procesos de las buenas prácticas de gestión influye en la satisfacción del usuario de la Ugel 06 en el año 2018.

La investigación fue concebida, estructurada y desarrollada de acuerdo a un diseño ex post facto. En estos diseños según Bisquera (1988) la validación de la hipótesis se realiza cuando el fenómeno ya ha sucedido, con una búsqueda retrospectiva de las causas que lo han producido, a diferencia de los diseños experimentales en los que se provoca el fenómeno, siendo también una investigación descriptiva ya que, se ha tratado de obtener información acerca del estado actual de los fenómenos en estudio, observándolos y describiéndolos, sin manipular ninguna variable. La técnica de recolección de datos fue mediante encuesta.

Cabe anotar también que el diseño de esta investigación responde a una sola medida de las variables realizada en un único momento temporal.

Análisis de regresión-modelo lineal:



Dónde:

M: Usuarios externos

Vx: Buenas Prácticas de Gestión

Vy: Satisfacción del Usuario

Influye Vx en Vy.

### **Variables: Operacionalización**

- **Primera Variable:** Buenas Prácticas de gestión
- **Segunda Variable:** Satisfacción del usuario

### **Definición conceptual de las Buenas Practicas**

Las buenas prácticas es un continuo análisis de estrategias, funciones procesos, productos o servicios rendimiento, etc. comparados dentro o entre las mejores instituciones de su tipo obteniendo información a través de métodos de recogida de datos, con la intención de evaluar los estándares actuales de la organización y a partir de ahí, guiarlos para que puedan llevar a cabo su proceso de mejora implementando cambios respecto al nivel encontrado o superando aquellos estándares (Anand.g. Kodali R.2008, p.259)

### **Definición Operacional de las Buenas Prácticas de Gestión**

En su forma original el test incluye 5 dimensiones liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos los mismos que se concretan en 28 ítems con un mínimo de 4 y un máximo de 7 en la obtención de la estadística final.

La prueba consta de 28 ítems cada uno de los cuales tienen 5 posibilidades de respuestas 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre asimismo el encuestado solo puede marcar una sola alternativa poniendo un aspa (X) si marca más de una alternativa se invalida el ítem, las dimensiones que evalúa la encuesta son liderazgo, política y estrategia, personas, alianzas y recursos y procesos.

### **Definición Conceptual de la satisfacción del usuario**

Gabin (2004) la satisfacción es el término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada, de manera que el individuo tenga una percepción distinta previa y posterior al realizar un servicio. La satisfacción es un término que denota que se ha podido saciar una necesidad o un requerimiento de manera adecuada. La satisfacción es posible conseguir cuando una entidad institución, brinda servicios de calidad, los cuales son demostrados con una atención esmerada.

### **Definición Operacional de la Satisfacción al Usuario**

En su forma original el test incluye 5 dimensiones: Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y Expectativa los mismos que se concretan en 19 ítems con un mínimo de 4 y un máximo de 4 en la obtención de la estadística final.

La prueba consta de 19 ítems cada uno de los cuales tienen 5 posibilidades de respuestas 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5 = Siempre asimismo el encuestado

solo puede marcar una sola alternativa poniendo un aspa (X) si marca más de una alternativa se invalida el ítem, las dimensiones que evalúa la encuesta son Calidad funcional percibida, Calidad técnica percibida, Valor percibido, Confianza y expectativa.

### Operacionalización

Tabla 1  
Operacionalización de la variable las buenas prácticas de gestión

Dimensiones	Indicadores *	Items	Escala y/o Rango
Liderazgo,	1 - 7	07	1 = Nunca
Política y estrategia,	8 - 13	06	2 = Casi nunca
Personal,	14 -19	06	3 = A veces
Alianzas y recursos	20 - 23	04	4 = Casi siempre
Procesos	24 - 28	05	5 = Siempre

Fuente: Test de las buenas prácticas de gestión

Tabla 2.- Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y/o Rango
Calidad funcional percibida	1 - 4	04	1 = Nunca
Calidad técnica percibida	5 - 8	04	2 = Casi nunca
Valor percibido	9 -11	03	3 = A veces
Confianza	12 - 15	04	4 = Casi siempre
Expectativa	16 - 19	04	5 = Siempre

Fuente: Test de satisfacción del usuario

**Población y Muestra.-** La población muestra está constituida por 100 docentes de 13

Instituciones Educativas de 6 distritos del ámbito de la Ugel 06

## **Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

En lo referente a las técnicas de investigación, se puede manifestar que, son las diferentes formas en que una investigación puede llevarse a cabo. En tal sentido, es prudente traer a colación lo expresado por Finol y Nava (1993), quienes señalan que, la fase que comprende la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación, es la más laboriosa dentro de proceso investigativo.

### **Instrumentos de la investigación**

En cuanto a los instrumentos de la investigación, se puede indicar, según Hernández (1991), que los mismos, sirven para recoger los datos de la investigación. De la misma manera, el autor manifiesta que un instrumento de medición adecuado, es el que registra los datos observables, de forma que representen verdaderamente a las variables que el investigador tiene por objeto.

Los instrumentos de evaluación de las dos variables de estudio y la validez de los mismos se encuentran en los Anexos.

Para la recolección de datos se realizó lo siguiente:

- Se utilizó la Técnica de la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.
- Se hizo una prueba piloto, aplicando 20 cuestionarios.
- Se realizó la validación de los instrumentos por los expertos:

Se solicitó permiso a la directora de la Ugel 06, con sede en vitarte distrito de Ate, una vez obtenida la autorización se aplicó la encuesta a docentes de diferentes distritos del ámbito de la Ugel 06.

En cuanto a las referencias sobre estudios de las buenas prácticas de gestión, no existen antecedentes que tratan sobre esta variable, lo que más se aproxima son las tesis relacionadas con los recursos humanos y el desempeño laboral por lo que se ha tomado como referencia los siguientes estudios:

Arismendi, Pereira Póveda y Sarmiento (2010) *“prácticas de gestión directiva que ponen en acción las políticas de calidad educativa en los colegios públicos de Bogotá”* estudio correlacional para optar el grado de maestro con una muestra de 800 de la Universidad Pontificia Javeriana Bogotá personas llegó a la conclusión que el verdadero valor de la calidad educativa, radica en las instituciones y que estas deben ofrecer mejores oportunidades generando un clima institucional positivo.

Dolors (2011) *“el impacto de una gestión de los recursos humanos socialmente responsable”* estudio descriptivo correlacionar para optar el grado de maestro universidad del Girono España con una muestra de 82 sujetos concluye que existe un impacto significativo de la gestión de recursos humanos que es socialmente responsable con una influencia del 52%.

Latorre (2012) *“gestión de recursos humanos y desempeño laboral”* estudio descriptivo correlacionar para lograr graduarse como doctor en la Pontificia Universidad Católica de Chile - DECON una muestra de 854 sujetos llegó a la conclusión que las prácticas de recursos humanos están orientados al compromiso por las buenas percepciones y expectativas de los empleados positivamente.

Chagua y Chagua (2013) *“la gestión educativa y su relación con la calidad educativa de la I.E. N° 155 Alejandro Sánchez Arteaga”* estudio correlacional para optar el grado de Magister de la universidad Cesar Vallejo con una muestra de 55 personas concluye que existe una relación importante entre la gestión educativa y la calidad educativa superando a las inquietudes de los docentes y el logro de los objetivos de una educación de excelencia.



Paredes (2015) “*la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del hospital nacional almanzor aguinaga asenjo, chiclayo, 2015*” estudio ex post facto correlacional para optar el grado de magíster en administración pública de la universidad señor de sipan con una población muestra de 85 usuarios. Este trabajo establece que en relación al nivel de satisfacción del usuario externo los resultados demostraron que el 22,1% indicaron que están satisfechos con el componente de nutrición; mientras que el 77,9% de los usuarios indicaron estar insatisfechos con este componente.

Huerta (2015). “*Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima*”. estudio de diseño cualitativo, descriptivo, transversal, para optar el grado de magister de la universidad Cayetano Heredia. Concluye que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención ya que el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina fue de 92.2%.

El objetivo del presente estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – Lima. La población muestra fue por conveniencia y estuvo constituida por 77 personas entre usuarios y acompañantes se obtuvo que el 92.2% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención.

Por ello agradezco a los responsables de mi formación por todos los conocimientos que se me ha otorgado, de manera especial a la profesora Mg. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez mi asesora y a la Doctora Eliana Soledad Castañeda Núñez, revisora de mi tesis, a la universidad quien me abrió las puertas hacia un nuevo mundo académico y a las nuevas oportunidades de vida laboral que tendré, Dios mediante.

A nuestros compañeros de la promoción de maestría “Miriam Villavicencio”, docentes y directores de las instituciones educativas quienes considero que han sido la fortaleza para la culminación de la presente tesis de investigación.

A mis progenitores por haber hecho de mí, la persona que soy ahora; muchos de mis éxitos se los debo a ellos, incluyendo este, me forjaron con valores y actitudes positivas y sobre todo desarrollaron en mí, la perseverancia, la persistencia que me permitió alcanzar mis más grandes anhelos y puedo decir por ahora, meta cumplida.

**Anexo 7****Declaración jurada del Artículo Científico.**

Yo Jorge Antonio Rodríguez Quispe estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo identificado con DNI 16161117.

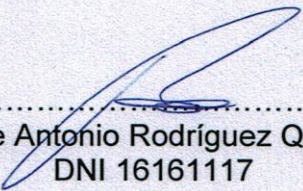
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

El Título del Artículo: Historia de la tesis, "las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción del Usuario de la UGEL06 en el año 2018", *no es copia*.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el artículo con el título mencionado no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en el artículo se constituirán en aportes a la realidad investigada. De identificarse la falta de fraude, plagio, piratería o falsificación, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar vallejo.

Lima, 28 de enero del 2019

  
.....  
Jorge Antonio Rodríguez Quispe  
DNI 16161117



## Anexo 8

Acta de aprobación de originalidad de Tesis.

Yo, María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y revisor del trabajo académico titulado: "Las buenas prácticas de gestión y la satisfacción del usuario de la UGEL N° 06 en el año 2018" del estudiante, Jorge Antonio Rodríguez Quispe y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud del 22 %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas, no constituyen plagio. A mi leal saber y entender, la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 19 de enero del 2019

Mg. María del Carmen Emilia, Ancaya Martínez.

DNI: 10352960

Anexo 9

Feedback studio

**JORGE ANTONIO RODRIGUEZ** Las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción del Usuario de la UGEL 06 en el Año 2018

UNIVERSIDAD César Vallejo  
INVESTIGADOR CÉSAR VALLEJO

Las Buenas Prácticas de Gestión y la Satisfacción del Usuario de la UGEL 06 en el Año 2018

Fecha para optar el grado académico de **Magister en Gestión Pública**

**Asesor:**  
Jorge Antonio Rodríguez Guapo

**Asesoría:**  
Mg. Aniceto Martínez, María de Carmen Enán

**Programa:**  
Maestría en Gestión Pública

**Sección:** Educación  
**Línea de Investigación:** Reformas y Modernización del Estado

**Trabajo:** Lima - Perú  
2018

**Resumen de coincidencias**

22%

1	no autorizo que edu. se	6%
2	realidad, meca gobles	3%
3	requerimiento, que edu. se	2%
4	repositorio, una edu. se	1%
5	repositorio, una edu. se	1%
6	excelencia se es	1%
7	avanzado, que edu. se	1%

Página 1 de 34    Número de palabras: 9271

Word only Report    High Resolution    Avanzado







# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

SA: RODRÍGUEZ QUISPE JORGE ANTONIO

TESIS TITULADA :

LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UGEL OG EN EL 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO (A) EN GESTIÓN PÚBLICA.

SUSTENTADO EN FECHA: 26-01-2019

NOTA O MENCIÓN: MAYORÍA



*[Handwritten signature]*